



MUNICIPIO DE  
**YARUMAL**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

# **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE YARUMAL**

**2025**



MUNICIPIO DE  
**YARUMAL**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO**

**Control de versiones**

Año	Versión
2023	Versión 1
2025	Versión 2



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO**

**Tabla de contenido**

<b>1. Introducción</b> .....	4
<b>2. Presentación</b> .....	5
<b>3. Objetivos</b> .....	7
<b>3.1 Objetivo General</b> .....	7
<b>3.2 Objetivos Específicos</b> .....	7
<b>4. Alcance</b> .....	8
<b>5. Ámbito de Aplicación</b> .....	8
<b>6. Marco Normativo y Legal</b> .....	10
<b>7. Responsabilidades</b> .....	11
<b>8. Principios</b> .....	14
<b>9. Marco conceptual</b> .....	15
<b>9. Marco Conceptual</b> .....	18
<b>10. Contexto Estratégico</b> .....	20
<b>11. Definición de la Política</b> .....	21
<b>12. Plan de Acción</b> .....	23
<b>13. Estrategias de Difusión</b> .....	26
<b>14. Compromisos</b> .....	28



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

### 1. Introducción

La Alcaldía Municipal de Yarumal, en su compromiso con la modernización de la gestión pública y la mejora de la relación con la ciudadanía, presenta la **Política de Racionalización de Trámites** como una estrategia clave para garantizar el acceso eficiente, transparente y equitativo a los derechos y servicios de los ciudadanos. Esta política se enmarca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, y responde a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional para simplificar, estandarizar, optimizar, eliminar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.

En el contexto colombiano, la racionalización de trámites es un pilar fundamental para fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones públicas, reducir los costos y tiempos asociados a los procesos administrativos, y combatir la corrupción. Normas como la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012, y la Ley 1712 de 2014, junto con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), establecen las bases para que las entidades públicas optimicen su oferta de servicios, asegurando la transparencia y el acceso a la información. A nivel internacional, estándares como ISO 38500 (gobernanza de tecnologías de la información) e ISO 27001 (gestión de la seguridad de la información) proporcionan directrices para garantizar que las soluciones tecnológicas implementadas sean seguras, eficientes y alineadas con las mejores prácticas.

La Política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía de Yarumal se alinea con los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, particularmente en la promoción de un gobierno abierto basado en la transparencia, la participación ciudadana, y el acceso a la información. Asimismo, busca fortalecer la gestión municipal mediante la adopción de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la mejora de los sistemas de información, facilitando una interacción más ágil y accesible entre la administración y los ciudadanos.

Esta política refleja el compromiso de la Alcaldía de Yarumal con la construcción de una administración pública moderna, orientada al ciudadano, y capaz de responder a las necesidades de la comunidad de manera oportuna y eficaz. A través de estrategias normativas, administrativas y tecnológicas, se busca reducir la



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

complejidad de los trámites, mejorar la experiencia del usuario, y contribuir al desarrollo sostenible del municipio.

### 2. Presentación

La Alcaldía Municipal de Yarumal, en su propósito de consolidar una administración pública cercana, transparente y eficiente, adopta la **Política de Racionalización de Trámites** como un instrumento estratégico para optimizar la interacción con los ciudadanos y fortalecer la confianza en las instituciones públicas. Esta política se fundamenta en el compromiso de la Alcaldía de garantizar el acceso equitativo a los servicios municipales, reducir las barreras administrativas y promover una gestión orientada a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la racionalización de trámites se configura como un pilar esencial de la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, que busca generar valor público a través de procesos administrativos simplificados, estandarizados y accesibles. La Alcaldía de Yarumal reconoce que la mejora continua de los trámites no solo facilita el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas, sino que también contribuye a combatir la corrupción, fomentar la competitividad y promover el desarrollo sostenible del municipio.

Esta política se alinea con los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, que priorizan la implementación de un modelo de gobierno abierto basado en la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el acceso a datos públicos. Asimismo, responde a la necesidad de dinamizar los canales de comunicación municipales, mejorar los sistemas de información y fomentar la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para hacer de la administración una entidad más accesible, ágil y moderna.

La racionalización de trámites en Yarumal implica la implementación de estrategias normativas, administrativas y tecnológicas orientadas a simplificar procesos, reducir tiempos, costos y requisitos, y optimizar la experiencia del usuario. A través de esta política, la Alcaldía se compromete a trabajar de manera articulada con el Departamento Administrativo General y de Gobierno, responsable de la gestión antitrámites, para asegurar que los procedimientos administrativos sean claros, eficientes y accesibles para todos los ciudadanos, sin distinción.



MUNICIPIO DE  
**YARUMAL**

## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

Con esta visión, la Alcaldía Municipal de Yarumal reafirma su compromiso de construir una administración pública que responda a las expectativas de la ciudadanía, promoviendo una relación fluida, transparente y participativa que fortalezca el tejido social y el desarrollo integral del municipio.



### 3. Objetivos

#### 3.1 Objetivo General

Garantizar el acceso eficiente, transparente y equitativo de los ciudadanos a los servicios y derechos ofrecidos por la Alcaldía Municipal de Yarumal, mediante la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, reduciendo costos, tiempos y requisitos, combatiendo la corrupción, y promoviendo la competitividad y el desarrollo sostenible del municipio.

#### 3.2 Objetivos Específicos

1. **Simplificar y optimizar procesos administrativos:** Implementar estrategias normativas y administrativas para simplificar, estandarizar y eliminar trámites innecesarios, reduciendo los pasos, documentos y tiempos requeridos para su realización, en cumplimiento con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
2. **Fomentar la digitalización y automatización de trámites:** Desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que permitan la automatización de trámites y la interoperabilidad de sistemas de información, facilitando el acceso a servicios municipales a través de canales digitales seguros y accesibles, en línea con los estándares ISO 38500 (gobernanza de TI) e ISO 27001 (seguridad de la información).
3. **Mejorar la experiencia ciudadana:** Diseñar procesos centrados en el usuario, promoviendo la accesibilidad, la inclusión y la transparencia en la gestión de trámites, y fortaleciendo los canales de comunicación para garantizar una interacción fluida y satisfactoria entre la Alcaldía y la ciudadanía.
4. **Fortalecer la transparencia y combatir la corrupción:** Priorizar la racionalización de trámites con mayor riesgo de irregularidades, implementando mecanismos de control, seguimiento y publicación de información en el marco de la Ley 1712 de 2014, para garantizar una gestión pública íntegra y confiable.
5. **Promover la participación ciudadana en la racionalización:** Establecer mecanismos de consulta y participación que permitan identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos en relación con los trámites, integrando sus aportes en la definición de estrategias de mejora y asegurando un enfoque inclusivo y participativo.





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

### 4. Alcance

La Política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía Municipal de Yarumal abarca el conjunto de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) gestionados por el nivel central de la administración municipal, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Esta política se aplica a todos los procesos misionales que impliquen la interacción directa con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, con el propósito de garantizar el acceso eficiente, transparente y equitativo a los derechos, servicios y obligaciones establecidos por la normativa vigente.

El alcance incluye la identificación, priorización, racionalización y optimización de trámites y procedimientos administrativos, mediante estrategias normativas, administrativas y tecnológicas orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar procesos. Se busca reducir los costos, tiempos, requisitos y pasos asociados, promoviendo una gestión pública moderna, accesible y alineada con los principios de gobierno abierto, transparencia y participación ciudadana establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027.

La política abarca tanto los trámites únicos (T) gestionados exclusivamente por la Alcaldía, como los trámites hijo plantilla (HT) y hijo modelo (HM) que requieren interacción con otras entidades o están regulados por normas nacionales o territoriales. Además, incluye la gestión de cadenas de trámites, fomentando la interoperabilidad de sistemas de información para facilitar procesos integrados y eficientes.

Esta política se implementará de manera continua, con ciclos de racionalización que respondan a cambios normativos, necesidades ciudadanas, prioridades estratégicas del municipio y recomendaciones de los entes de control. Asimismo, se enfoca en garantizar la inclusión de todos los grupos poblacionales, especialmente aquellos en condiciones de vulnerabilidad, mediante la mejora de los canales de atención presencial y digital, en línea con los estándares de gobernanza de tecnologías de la información (ISO 38500) y seguridad de la información (ISO 27001).

### 5. Ámbito de Aplicación

La **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal se aplica a todos los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) gestionados



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

por el nivel central de la administración municipal, bajo la responsabilidad del Departamento Administrativo General y de Gobierno, conforme a lo establecido en los Decretos 138 y 139 de 2024. Esta política abarca los procesos misionales registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), así como aquellos que, por su naturaleza, requieran actualización o mejora para garantizar el acceso eficiente, transparente y equitativo de los ciudadanos a los servicios y derechos municipales.

El ámbito de aplicación incluye, pero no se limita a, las siguientes situaciones:

- **Cambios normativos:** Ajustes derivados de modificaciones en la normativa nacional o territorial, como las introducidas por los Decretos 138 y 139 de 2024, que redefinen la estructura organizativa y las responsabilidades de la gestión antitrámites en la Alcaldía.
- **Redefinición de prioridades:** Actualización de trámites y procedimientos en respuesta a los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, particularmente aquellos relacionados con la promoción del gobierno abierto, la transparencia, y la mejora de los sistemas de información.
- **Necesidades ciudadanas:** Identificación y racionalización de trámites con base en las demandas, quejas o expectativas de los ciudadanos, incorporando mecanismos de participación ciudadana para garantizar un enfoque inclusivo.
- **Recomendaciones de entes de control:** Implementación de mejoras derivadas de observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno o entes de control externos, con el fin de optimizar procesos y mitigar riesgos de corrupción.
- **Situaciones coyunturales:** Respuesta a eventos o contextos específicos del municipio que requieran la adaptación de trámites para mejorar la atención a la ciudadanía, como emergencias, cambios en la demanda de servicios, o iniciativas de modernización tecnológica.

La política se implementará de manera continua, con ciclos de racionalización que aseguren la actualización periódica de los trámites y procedimientos administrativos. Se priorizará la adopción de soluciones tecnológicas que promuevan la interoperabilidad, la automatización y la seguridad de la información, en cumplimiento con los estándares ISO 38500 (gobernanza de tecnologías de la información) e ISO 27001 (gestión de la seguridad de la información). Asimismo, se





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

garantizará la accesibilidad para todos los grupos poblacionales, con especial atención a las comunidades en situación de vulnerabilidad, mediante la mejora de los canales de atención presencial y digital, en línea con los objetivos de apropiación de TIC y equidad del Plan de Desarrollo Municipal.

El Departamento Administrativo General y de Gobierno liderará la ejecución de esta política, articulando esfuerzos con otras dependencias de la Alcaldía para asegurar una gestión integral y alineada con los principios de transparencia, eficacia y participación ciudadana.

### 6. Marco Normativo y Legal

NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 190 de 1995	Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expedien las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011	Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO**

Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 2623 del 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Resolución 1099 de 2017	Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

## 7. Responsabilidades

La implementación, seguimiento y actualización de la **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal es un esfuerzo conjunto que involucra al Departamento Administrativo General y de Gobierno, otras dependencias municipales, y actores clave de la administración. Las responsabilidades asignadas aseguran una gestión efectiva, transparente y alineada con los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los lineamientos del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), y los estándares de gobernanza y seguridad de la información (ISO 38500 e ISO 27001). A continuación, se detallan las responsabilidades principales:



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

### 1. Departamento Administrativo General y de Gobierno:

- Liderar la formulación, implementación y seguimiento de la Política de Racionalización de Trámites, conforme a los Decretos 138 y 139 de 2024.
- Coordinar la identificación, priorización y racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) registrados en el SUIT.
- Garantizar la actualización periódica de la información de trámites en el SUIT, asegurando su precisión, accesibilidad y cumplimiento con la Ley 1712 de 2014.
- Articular con otras dependencias municipales para implementar estrategias normativas, administrativas y tecnológicas que simplifiquen, estandaricen, optimicen, eliminen o automaticen trámites.
- Promover la participación ciudadana en la identificación de necesidades y oportunidades de mejora en los trámites, en línea con los principios de gobierno abierto del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027.

### 2. Dependencias Municipales:

- Colaborar con el Departamento Administrativo General y de Gobierno en la revisión y optimización de los trámites y procedimientos administrativos bajo su competencia.
- Proporcionar información actualizada sobre los trámites gestionados, incluyendo requisitos, pasos, tiempos y costos, para su registro y actualización en el SUIT.
- Implementar las acciones de racionalización asignadas, asegurando la adopción de soluciones tecnológicas seguras y eficientes, en cumplimiento con los estándares ISO 38500 e ISO 27001.
- Participar en campañas de difusión y socialización de los trámites racionalizados, garantizando que los ciudadanos conozcan las mejoras realizadas.



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

### 3. Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

- Aprobar la Estrategia de Racionalización de Trámites y supervisar su implementación, en el marco de la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado del MIPG.
- Evaluar semestralmente los avances en la ejecución de la política, revisando los informes presentados por el Departamento Administrativo General y de Gobierno.
- Recomendar ajustes a la política con base en los resultados de seguimiento, las necesidades ciudadanas, y las observaciones de los entes de control.

### 4. Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC):

- Apoyar la implementación de soluciones tecnológicas para la automatización e interoperabilidad de trámites, garantizando la seguridad de la información y la protección de datos personales, en línea con ISO 27001.
- Asesorar en la adquisición y gestión de infraestructura tecnológica, como servidores en la nube, para soportar la digitalización de trámites.
- Capacitar al personal municipal en el uso de herramientas digitales que faciliten la gestión de trámites, promoviendo la apropiación de TIC en la administración.

### 5. Servidores Públicos:

- Ejecutar las acciones de racionalización asignadas en sus áreas respectivas, asegurando una atención al ciudadano eficiente, transparente y orientada al usuario.
- Participar en actividades de capacitación y socialización relacionadas con la política, para garantizar el conocimiento y la aplicación de las mejoras implementadas.

La asignación clara de estas responsabilidades asegura una gobernanza efectiva de la Política de Racionalización de Trámites, promoviendo una gestión pública moderna, inclusiva y centrada en el ciudadano. El Departamento Administrativo General y de Gobierno actuará como el punto focal para la coordinación y el



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

seguimiento, garantizando la articulación interinstitucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027.

### 8. Principios

La **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal se fundamenta en un conjunto de principios que guían la gestión de los trámites y procedimientos administrativos, asegurando una administración pública eficiente, transparente y centrada en el ciudadano. Estos principios, alineados con la normativa colombiana, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, y los estándares internacionales de gobernanza y seguridad de la información (ISO 38500 e ISO 27001), son los siguientes:

1. **Igualdad:** Garantizar que todos los ciudadanos, sin distinción de género, edad, etnia, condición socioeconómica o cualquier otra característica, tengan acceso equitativo a los trámites y servicios municipales, promoviendo la inclusión y la no discriminación en la gestión administrativa.
2. **Moralidad:** Asegurar que la gestión de trámites se realice con integridad, probidad y respeto por los valores éticos, combatiendo cualquier forma de corrupción y priorizando el interés general sobre el particular.
3. **Eficacia:** Optimizar los procesos administrativos para lograr los resultados esperados en la atención de los trámites, reduciendo tiempos, costos y requisitos, y maximizando la satisfacción de los ciudadanos.
4. **Economía:** Gestionar los recursos de la Alcaldía de manera eficiente, minimizando los costos operativos asociados a los trámites para la administración y los usuarios, sin comprometer la calidad del servicio.
5. **Celeridad:** Agilizar los procedimientos administrativos mediante la simplificación, estandarización y automatización de trámites, asegurando respuestas oportunas a las solicitudes ciudadanas.
6. **Imparcialidad:** Actuar con neutralidad y objetividad en la gestión de trámites, garantizando un trato justo y equitativo para todos los usuarios, sin favoritismos ni preferencias indebidas.
7. **Publicidad:** Promover la transparencia en la gestión de trámites mediante la publicación clara, accesible y actualizada de la información en el Sistema





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

Único de Información de Trámites (SUIT) y otros canales municipales, en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014.

8. **Transparencia:** Facilitar el acceso a la información sobre los trámites y procedimientos, promoviendo la rendición de cuentas y fortaleciendo la confianza ciudadana en la administración municipal, en línea con los principios de gobierno abierto.
9. **Orientación al Ciudadano:** Diseñar y ejecutar procesos administrativos centrados en las necesidades y expectativas de los usuarios, asegurando una experiencia accesible, inclusiva y satisfactoria.
10. **Seguridad de la Información:** Proteger los datos personales y la información manejada en los trámites mediante la adopción de medidas tecnológicas y organizativas que cumplan con el estándar ISO 27001, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
11. **Innovación:** Fomentar la adopción de soluciones tecnológicas y prácticas modernas para la racionalización de trámites, promoviendo la interoperabilidad, la automatización y la mejora continua de los procesos, en cumplimiento con los estándares de gobernanza TI (ISO 38500).
12. **Participación:** Involucrar a la ciudadanía en la identificación de oportunidades de mejora de los trámites, mediante mecanismos de consulta y diálogo que reflejen sus necesidades y fortalezcan la gobernanza participativa.

Estos principios orientan todas las acciones de la Política de Racionalización de Trámites, asegurando que la Alcaldía Municipal de Yarumal cumpla con su compromiso de ofrecer servicios públicos eficientes, transparentes e inclusivos, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad.

### 9. Marco conceptual

El **Marco Conceptual** de la **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal establece las definiciones fundamentales que guían la implementación de esta política, asegurando una comprensión clara y unificada de los conceptos clave para servidores públicos, ciudadanos y grupos de interés. Estas definiciones, alineadas con la normatividad colombiana (Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1712 de 2014), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), y los estándares internacionales





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

de gobernanza y seguridad de la información (ISO 38500 e ISO 27001), son las siguientes:

1. **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben realizar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante la Alcaldía o entidades que ejercen funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación establecida por la ley.
2. **Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones definidos por la Alcaldía, dentro de un proceso misional, para facilitar el acceso de los ciudadanos a beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación e implementación es potestativa de la entidad.
3. **Cadena de Trámites:** Relación entre dos o más trámites que requiere la interacción entre la Alcaldía y otras entidades o particulares que ejercen funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un trámite específico, promoviendo la interoperabilidad y la eficiencia.
4. **Racionalización de Trámites:** Proceso estratégico que implica la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, con el objetivo de reducir costos, tiempos, requisitos, pasos y procesos, mejorar los canales de atención, y facilitar el acceso a derechos, actividades y obligaciones ciudadanas.
5. **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** Plataforma oficial del Estado colombiano que centraliza la información de los trámites y procedimientos administrativos, sirviendo como la única fuente válida y exigible para ciudadanos y entidades. Facilita la implementación de la política de racionalización, conforme a la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012.
6. **Trámite Único (T):** Trámite gestionado exclusivamente por la Alcaldía Municipal de Yarumal, sin requerir la intervención de otras entidades, y registrado en el SUIT como propio de la institución.
7. **Hijo de Trámite Plantilla (HT):** Trámite aplicable a dos o más entidades, cuyas acciones, condiciones o requisitos están regulados por normas territoriales o propias de la Alcaldía. En el SUIT, se identifica por no tener momentos predefinidos, los cuales deben ser registrados por la entidad.





**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO**

8. **Hijo de Trámite Modelo (HM):** Trámite aplicable a dos o más entidades, regulado por normas nacionales, con momentos o pasos estandarizados en el SUIT, que deben ser complementados por la Alcaldía según sus competencias.
9. **Simplificación:** Estrategia de racionalización que reduce costos, documentos, pasos, requisitos y tiempos de los trámites, haciéndolos más accesibles y eficientes para los ciudadanos y la administración.
10. **Estandarización:** Proceso que establece trámites equivalentes para pretensiones similares presentadas ante diferentes autoridades, asegurando consistencia y uniformidad en los procedimientos.
11. **Eliminación:** Supresión de trámites innecesarios, carentes de sustento jurídico o pertinencia administrativa, que generan costos, tiempo o molestias para los ciudadanos y la entidad.
12. **Optimización:** Conjunto de actividades que mejoran la calidad y la satisfacción del usuario en la gestión de trámites, mediante la modernización de procesos, la mejora de canales de atención, y la reducción de tiempos en los puntos de contacto.
13. **Automatización:** Uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para agilizar y optimizar los procesos administrativos, permitiendo la gestión digital de trámites, la interoperabilidad de sistemas, y la reducción de intervención manual, en cumplimiento con los estándares ISO 38500.
14. **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información de la Alcaldía y otras entidades para compartir datos y procesos de manera segura y eficiente, facilitando la gestión integrada de trámites y reduciendo la carga administrativa para los ciudadanos.
15. **Seguridad de la Información:** Conjunto de medidas técnicas y organizativas adoptadas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos manejados en los trámites, especialmente en entornos digitales, conforme al estándar ISO 27001.

Estos conceptos sientan las bases para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, asegurando que las acciones de la Alcaldía Municipal de Yarumal se orienten hacia una gestión pública eficiente, transparente, inclusiva y tecnológicamente avanzada, en línea con los objetivos de gobierno abierto y apropiación de TIC del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027.



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

### 9. Marco Conceptual

El **Marco Conceptual** de la **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal establece las definiciones fundamentales que guían la implementación de esta política, asegurando una comprensión clara y unificada de los conceptos clave para servidores públicos, ciudadanos y grupos de interés. Estas definiciones, alineadas con la normatividad colombiana (Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1712 de 2014), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), y los estándares internacionales de gobernanza y seguridad de la información (ISO 38500 e ISO 27001), son las siguientes:

1. **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben realizar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante la Alcaldía o entidades que ejercen funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación establecida por la ley.
2. **Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones definidos por la Alcaldía, dentro de un proceso misional, para facilitar el acceso de los ciudadanos a beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación e implementación es potestativa de la entidad.
3. **Cadena de Trámites:** Relación entre dos o más trámites que requiere la interacción entre la Alcaldía y otras entidades o particulares que ejercen funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un trámite específico, promoviendo la interoperabilidad y la eficiencia.
4. **Racionalización de Trámites:** Proceso estratégico que implica la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, con el objetivo de reducir costos, tiempos, requisitos, pasos y procesos, mejorar los canales de atención, y facilitar el acceso a derechos, actividades y obligaciones ciudadanas.
5. **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** Plataforma oficial del Estado colombiano que centraliza la información de los trámites y procedimientos administrativos, sirviendo como la única fuente válida y exigible para ciudadanos y entidades. Facilita la implementación de la política



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO**

de racionalización, conforme a la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012.

6. **Trámite Único (T):** Trámite gestionado exclusivamente por la Alcaldía Municipal de Yarumal, sin requerir la intervención de otras entidades, y registrado en el SUIT como propio de la institución.
7. **Hijo de Trámite Plantilla (HT):** Trámite aplicable a dos o más entidades, cuyas acciones, condiciones o requisitos están regulados por normas territoriales o propias de la Alcaldía. En el SUIT, se identifica por no tener momentos predefinidos, los cuales deben ser registrados por la entidad.
8. **Hijo de Trámite Modelo (HM):** Trámite aplicable a dos o más entidades, regulado por normas nacionales, con momentos o pasos estandarizados en el SUIT, que deben ser complementados por la Alcaldía según sus competencias.
9. **Simplificación:** Estrategia de racionalización que reduce costos, documentos, pasos, requisitos y tiempos de los trámites, haciéndolos más accesibles y eficientes para los ciudadanos y la administración.
10. **Estandarización:** Proceso que establece trámites equivalentes para pretensiones similares presentadas ante diferentes autoridades, asegurando consistencia y uniformidad en los procedimientos.
11. **Eliminación:** Supresión de trámites innecesarios, carentes de sustento jurídico o pertinencia administrativa, que generan costos, tiempo o molestias para los ciudadanos y la entidad.
12. **Optimización:** Conjunto de actividades que mejoran la calidad y la satisfacción del usuario en la gestión de trámites, mediante la modernización de procesos, la mejora de canales de atención, y la reducción de tiempos en los puntos de contacto.
13. **Automatización:** Uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para agilizar y optimizar los procesos administrativos, permitiendo la gestión digital de trámites, la interoperabilidad de sistemas, y la reducción de intervención manual, en cumplimiento con los estándares ISO 38500.
14. **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información de la Alcaldía y otras entidades para compartir datos y procesos de manera segura y eficiente,



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

facilitando la gestión integrada de trámites y reduciendo la carga administrativa para los ciudadanos.

**15. Seguridad de la Información:** Conjunto de medidas técnicas y organizativas adoptadas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos manejados en los trámites, especialmente en entornos digitales, conforme al estándar ISO 27001.

### 10. Contexto Estratégico

La **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal se enmarca en un contexto estratégico que busca alinear la gestión pública con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y las prioridades nacionales de modernización administrativa. Esta política responde a la necesidad de optimizar los trámites y procedimientos administrativos para fortalecer la confianza ciudadana, promover la transparencia, y garantizar un acceso equitativo a los servicios municipales, en línea con los principios de gobierno abierto y los estándares internacionales de gobernanza y seguridad de la información (ISO 38500 e ISO 27001).

El Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 establece objetivos estratégicos que orientan esta política, incluyendo:

- **Gobierno Abierto:** Promover la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, y el acceso a datos públicos abiertos, asegurando que los trámites sean accesibles, comprensibles, y responda a las necesidades de la comunidad.
- **Dinamización de Canales de Comunicación:** Transformar los canales municipales en plataformas ágiles y accesibles para difundir información sobre trámites, facilitando la interacción con los ciudadanos.
- **Mejora de Sistemas de Información:** Implementar sistemas de información que soporten la gestión municipal y la racionalización de trámites, promoviendo la interoperabilidad y la seguridad de los datos.
- **Apropiación de TIC:** Fomentar el uso de tecnologías digitales mediante la capacitación de servidores públicos y ciudadanos, y la adopción de soluciones tecnológicas para la gestión de trámites.





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

En el contexto tecnológico, la Alcaldía enfrenta desafíos significativos que condicionan la implementación de esta política. Actualmente, se cuenta con un servidor compartido y una integración con usuario y contraseña básica con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), lo que permite el registro y actualización de trámites. Sin embargo, la ausencia de plataformas digitales específicas para la gestión de trámites y la dependencia de contratistas para la gestión tecnológica destacan la necesidad de fortalecer la infraestructura, con planes para adquirir servidores en la nube de mayor capacidad. Estas limitaciones subrayan la importancia de priorizar la automatización y la interoperabilidad, garantizando la seguridad de la información conforme al estándar ISO 27001.

La reestructuración organizativa establecida por los Decretos 138 y 139 de 2024, que trasladan la responsabilidad de la gestión antitrámites al Departamento Administrativo General y de Gobierno, proporciona un marco renovado para la ejecución de esta política. Este cambio fortalece la coordinación interinstitucional y la alineación con los objetivos del MIPG, particularmente en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado.

Dado que no se han identificado trámites prioritarios específicos ni datos formales de satisfacción ciudadana, la Alcaldía reconoce la urgencia de realizar un diagnóstico integral de los trámites registrados en el SUIT y de implementar mecanismos de participación ciudadana, como encuestas, consultas o foros, para identificar necesidades, quejas, y oportunidades de mejora. Este enfoque participativo será fundamental para priorizar acciones de racionalización que reduzcan costos, tiempos, y riesgos de corrupción, promoviendo una gestión pública inclusiva y transparente.

La Política de Racionalización de Trámites se concibe como un instrumento dinámico que se adaptará a los cambios normativos, las recomendaciones de los entes de control, y las necesidades emergentes de la ciudadanía. A través de esta política, la Alcaldía de Yarumal reafirma su compromiso con una administración moderna, accesible, y orientada al ciudadano, contribuyendo al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de la confianza en las instituciones públicas.

### 11. Definición de la Política

**La Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal establece el compromiso de la administración con la mejora continua de los trámites



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

y procedimientos administrativos, con el propósito de facilitar el acceso equitativo, eficiente y transparente a los derechos, servicios y obligaciones de los ciudadanos. Esta política se fundamenta en los principios de gobierno abierto, transparencia, inclusión y modernización tecnológica, alineándose con los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y los estándares internacionales de gobernanza y seguridad de la información (ISO 38500 e ISO 27001).

La política busca transformar la gestión de trámites mediante la implementación de estrategias normativas, administrativas y tecnológicas que promuevan la **simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización** de procesos. Estas estrategias tienen como objetivo reducir los costos, tiempos, requisitos y pasos asociados a los trámites, minimizar los riesgos de corrupción, y mejorar la experiencia del usuario, asegurando que los servicios municipales sean accesibles para todos los ciudadanos, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad.

El enfoque de la política se centra en los siguientes pilares:

- **Simplificación:** Reducir la complejidad de los trámites mediante la eliminación de requisitos innecesarios, la consolidación de pasos, y la mejora de los canales de atención, en cumplimiento con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- **Estandarización:** Establecer procesos uniformes para trámites similares, garantizando consistencia, claridad y equidad en la gestión administrativa.
- **Eliminación:** Suprimir trámites que carezcan de sustento jurídico o que generen cargas innecesarias para los ciudadanos y la administración, conforme a los lineamientos del Decreto Ley 019 de 2012.
- **Optimización:** Mejorar la calidad de los trámites mediante la reingeniería de procesos, la capacitación de servidores públicos, y la adopción de prácticas que prioricen la satisfacción del usuario.
- **Automatización:** Implementar soluciones tecnológicas que permitan la digitalización y la interoperabilidad de trámites, apoyándose en la adquisición de infraestructura como servidores en la nube y garantizando la seguridad de la información, en línea con el estándar ISO 27001.



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

La ejecución de esta política está liderada por el **Departamento Administrativo General y de Gobierno**, conforme a los Decretos 138 y 139 de 2024, que asignan a esta dependencia la responsabilidad de coordinar la gestión antitrámites. El Departamento articulará esfuerzos con otras dependencias municipales, el área de TIC, y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para asegurar una implementación integral y efectiva.

### 12. Plan de Acción

El **Plan de Acción** de la **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal establece las fases, actividades, responsables y cronograma para la implementación efectiva de las estrategias de racionalización, alineadas con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y los estándares de gobernanza y seguridad de la información (ISO 38500 e ISO 27001). Este plan busca garantizar la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites, promoviendo una gestión pública transparente, inclusiva y orientada al ciudadano.

#### Fases del Plan de Acción

##### 1. Identificación y Diagnóstico

**Objetivo:** Realizar un diagnóstico integral de los trámites y procedimientos administrativos registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) para identificar oportunidades de mejora.

**Actividades:**

- Revisar y actualizar el inventario de trámites (T, HT, HM) y cadenas de trámites en el SUIT, verificando requisitos, pasos, tiempos y costos.
- Implementar mecanismos de participación ciudadana (encuestas, foros, buzones de sugerencias) para recoger necesidades, quejas y expectativas sobre los trámites.
- Analizar riesgos de corrupción asociados a los trámites, en colaboración con la Oficina de Control Interno.
- Evaluar la infraestructura tecnológica actual (servidor compartido, sistema de PQRS) y las capacidades del personal de TIC.

**Responsables:** Departamento Administrativo General y de Gobierno (líder), dependencias municipales, área de TIC.





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

### 2. Priorización

**Objetivo:** Seleccionar los trámites y procedimientos administrativos prioritarios para la racionalización, basándose en criterios de demanda, complejidad, quejas ciudadanas, y riesgos de corrupción.

**Actividades:**

- Establecer criterios de priorización en conjunto con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (por ejemplo, volumen de solicitudes, tiempo de respuesta, impacto ciudadano).
- Identificar trámites susceptibles de simplificación, eliminación o automatización, considerando las limitaciones tecnológicas actuales.
- Consultar a la ciudadanía y grupos de interés para validar las prioridades identificadas.

**Responsables:** Departamento Administrativo General y de Gobierno (líder), Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

### 3. Racionalización

**Objetivo:** Implementar estrategias de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización en los trámites priorizados.

**Actividades:**

- Simplificar trámites reduciendo requisitos, pasos y tiempos, en cumplimiento con el Decreto Ley 019 de 2012.
- Estandarizar procesos similares entre dependencias para garantizar consistencia y equidad.
- Eliminar trámites innecesarios o sin sustento jurídico, previa aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Optimizar procesos mediante la reingeniería administrativa y la capacitación de servidores públicos en atención al ciudadano.
- Avanzar en la automatización de trámites, desarrollando un plan para la adquisición de servidores en la nube y la implementación de una plataforma digital, asegurando la seguridad de la información (ISO 27001).

**Responsables:** Departamento Administrativo General y de Gobierno (líder), dependencias municipales, área de TIC.



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

### 4. Registro y Actualización en el SUIT

**Objetivo:** Garantizar que los trámites rationalizados sean registrados y actualizados en el SUIT, asegurando transparencia y accesibilidad.

**Actividades:**

- Actualizar la información de los trámites rationalizados en el SUIT, incluyendo requisitos, pasos, tiempos, costos y canales de atención.
- Verificar la interoperabilidad de los datos registrados con otras entidades, promoviendo la gestión integrada de cadenas de trámites.
- Publicar la información actualizada en los canales de comunicación municipales (sitio web, redes sociales).

**Responsables:** Departamento Administrativo General y de Gobierno (líder), área de TIC.

### 5. Seguimiento y Evaluación

**Objetivo:** Monitorear el avance y los resultados de la política, ajustándola según las necesidades y los resultados obtenidos.

**Actividades:**

- Elaborar informes semestrales sobre el cumplimiento de los indicadores de cada fase, presentándolos al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Realizar encuestas de satisfacción ciudadana para evaluar la percepción de las mejoras implementadas.
- Identificar nuevos trámites o procedimientos para rationalizar, basándose en retroalimentación ciudadana y recomendaciones de entes de control.
- Revisar la infraestructura tecnológica y las capacidades de TIC para garantizar la continuidad de la automatización.

**Responsables:** Departamento Administrativo General y de Gobierno (líder), Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Oficina de Control Interno.

### Consideraciones

- **Limitaciones Tecnológicas:** La implementación de la automatización dependerá de la adquisición de tecnología y del fortalecimiento de las





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

capacidades de TIC, lo que requerirá coordinación con contratistas y posibles aliados estratégicos.

- **Participación Ciudadana:** Los mecanismos de consulta serán esenciales para garantizar que las acciones de racionalización reflejen las necesidades de la comunidad, especialmente de poblaciones vulnerables.
- **Capacitación:** Se priorizará la formación de servidores públicos en herramientas digitales y atención al ciudadano para apoyar la implementación de la política.

### 13. Estrategias de Difusión

Las **Estrategias de Difusión** de la **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal tienen como propósito garantizar que los ciudadanos, servidores públicos y grupos de interés conozcan los objetivos, avances y resultados de la política, así como los trámites racionalizados y los canales de atención disponibles. Estas estrategias se alinean con el objetivo del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 de dinamizar los medios de comunicación municipales, promoviendo la transparencia, la accesibilidad y la participación ciudadana, en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y los principios de gobierno abierto.

La difusión se llevará a cabo a través de una combinación de canales digitales y tradicionales, asegurando que la información sea clara, oportuna y accesible para todos los sectores de la población, incluidas las comunidades en situación de vulnerabilidad y las zonas rurales con limitado acceso a conectividad. Las estrategias se implementarán de manera continua, con énfasis en la socialización de los trámites actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y la promoción de los beneficios de la racionalización. A continuación, se detallan las principales estrategias:

#### 1. Publicación en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

- **Descripción:** Actualizar y publicar la información de los trámites racionalizados en el SUIT, asegurando que los ciudadanos puedan consultar requisitos, pasos, tiempos, costos y canales de atención de manera centralizada.





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

- **Acciones:**

- Verificar que la información registrada en el SUIT sea precisa, completa y accesible, en cumplimiento con los lineamientos de MinTIC.
- Promover el SUIT como la fuente oficial de información sobre trámites mediante enlaces en el sitio web municipal y otros canales.
- **Responsables:** Departamento Administrativo General y de Gobierno (líder), área de TIC.

### 2. Difusión en el Sitio Web y Redes Sociales Municipales

- **Descripción:** Utilizar el sitio web oficial de la Alcaldía y las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram) para informar a la ciudadanía sobre la política, los trámites racionalizados, y los canales de atención presencial y digital.
- **Acciones:**
  - Crear una sección dedicada en el sitio web con información sobre la política, incluyendo guías de trámites, preguntas frecuentes y enlaces al SUIT.
  - Publicar contenido multimedia (videos cortos, infografías, publicaciones) que explique los beneficios de la racionalización y cómo acceder a los trámites simplificados.
  - Gestionar las redes sociales para responder consultas ciudadanas y promover la participación en mecanismos de retroalimentación.
- **Responsables:** Departamento Administrativo General y de Gobierno (líder), área de comunicaciones, área de TIC.

### Consideraciones

- **Inclusión:** Las estrategias priorizarán la accesibilidad para poblaciones vulnerables, incluyendo comunidades rurales, personas con discapacidades, y grupos con limitado acceso a tecnología, mediante el uso de medios tradicionales y formatos adaptados.



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

- **Limitaciones Tecnológicas:** La dependencia de contratistas para la gestión de TIC y la infraestructura actual requerirán una planificación cuidadosa para garantizar la efectividad de los canales digitales.

### 14. Compromisos

La **Política de Racionalización de Trámites** de la Alcaldía Municipal de Yarumal refleja el compromiso de la administración con una gestión pública moderna, transparente e inclusiva, que facilite el acceso equitativo a los servicios municipales y fortalezca la confianza ciudadana. Estos compromisos, liderados por el Departamento Administrativo General y de Gobierno conforme a los Decretos 138 y 139 de 2024, se alinean con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y los estándares internacionales de gobernanza y seguridad de la información (ISO 38500 e ISO 27001). A continuación, se presentan los compromisos de la Alcaldía con los ciudadanos, servidores públicos, y otras entidades:

#### Compromisos con los Ciudadanos

1. **Acceso Equitativo y Transparente:** Garantizar que todos los ciudadanos, sin distinción de género, edad, etnia o condición socioeconómica, puedan acceder a los trámites y servicios municipales de manera clara, sencilla y transparente, mediante la publicación actualizada de la información en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y otros canales de comunicación.
2. **Mejora de la Experiencia del Usuario:** Simplificar y optimizar los trámites para reducir tiempos, costos y requisitos, priorizando la atención a poblaciones vulnerables, como comunidades rurales y personas con discapacidades, a través de canales presenciales y digitales accesibles.
3. **Participación Ciudadana:** Implementar mecanismos de consulta, como encuestas, foros y buzones de sugerencias, para recoger las necesidades y expectativas de la ciudadanía, asegurando que las acciones de racionalización reflejen las prioridades de la comunidad.
4. **Protección de Datos Personales:** Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información manejada en los trámites, especialmente en entornos digitales, mediante la adopción de medidas de seguridad alineadas con el estándar ISO 27001.





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

### Compromisos con los Servidores Públicos

- Capacitación Continua:** Proporcionar formación a los servidores públicos en atención al ciudadano, uso de herramientas digitales, y estrategias de racionalización, fomentando una cultura de servicio orientada al usuario y la apropiación de TIC.
- Coordinación Interinstitucional:** Promover la colaboración entre dependencias municipales, liderada por el Departamento Administrativo General y de Gobierno, para garantizar la implementación efectiva de la política y la estandarización de procesos.
- Apoyo Tecnológico:** Fortalecer las capacidades tecnológicas de los servidores públicos mediante el acceso a herramientas y sistemas que faciliten la gestión de trámites, en preparación para la automatización y la interoperabilidad.

### Compromisos con Otras Entidades

- Interoperabilidad:** Colaborar con otras entidades públicas para garantizar la gestión integrada de cadenas de trámites, promoviendo la interoperabilidad de sistemas de información y la reducción de cargas administrativas para los ciudadanos.
- Cumplimiento Normativo:** Asegurar que todas las acciones de racionalización cumplan con la normativa nacional (Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1712 de 2014) y los lineamientos de MinTIC, registrando los trámites en el SUIT como la fuente oficial de información.
- Articulación Estratégica:** Buscar alianzas con entidades nacionales, como MinTIC, para fortalecer la infraestructura tecnológica y las capacidades de TIC, apoyando la implementación de soluciones digitales seguras y eficientes, en línea con el estándar ISO 38500.

### Compromisos Generales

- Modernización Tecnológica:** Avanzar hacia la automatización de trámites mediante la planificación para la adquisición de servidores en la nube, superando las limitaciones actuales de infraestructura.
- Seguimiento y Mejora Continua:** Monitorear semestralmente los avances de la política a través de indicadores de desempeño y encuestas de satisfacción





## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE GOBIERNO

ciudadana, ajustando las estrategias según las necesidades identificadas y las recomendaciones de los entes de control.

3. **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Publicar informes semestrales sobre los resultados de la racionalización, disponibles en el sitio web municipal y el SUIT, para informar a la ciudadanía sobre los progresos y desafíos de la política.



¶ **Bibliografía**

- Política de Gobierno Digital <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>
- Manual de Gobierno Digital <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital/>
- MRAE.DM. Documento Maestro. Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial. MinTIC.2023. <https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/portal/>
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2021 V4 [Manual Operativo MIPG](#)
- Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites - Versión 1 [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04\\_Guia\\_metodologica\\_racionalizacion\\_tramites\\_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054)