

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



DEPARTAMENTO DE
RISARALDA

Política Institucional de Racionalización de Trámites

Entidad	Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda – EDUR
Política	Política Institucional de Racionalización de Trámites
Dimensión MIPG	Gestión con Valores para Resultados
Proceso(s) responsable(s)	Direccionamiento Estratégico y Planeación Institucional
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Versión	1
Vigencia	A partir del acto administrativo de adopción, hasta su derogatoria.

1. Introducción

La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda – EDUR (E.I.C.E.), comprometida con la modernización del Estado, el servicio eficiente al ciudadano y el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), formula su Política de Racionalización de Trámites con el propósito de mejorar de forma continua los procedimientos administrativos y facilitar el acceso a los servicios institucionales.

La política se sustenta en el principio de legalidad, la transparencia administrativa, la eficiencia operativa y el uso estratégico de las tecnologías de la información, en línea con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la normatividad vigente.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Facilitar el acceso de los ciudadanos a la realización de sus trámites en la entidad, reduciendo costos, tiempos, requisitos, documentos y pasos innecesarios en la relación con la EDUR, generando confianza, eficiencia institucional y valor público.

2.2. Objetivos específicos

- Impulsar la mejora continua de los trámites y procedimientos mediante su simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.
- Fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la relación de la EDUR con la comunidad.
- Promover el uso de medios tecnológicos que faciliten el acceso, la ejecución y el seguimiento de trámites.
- Incrementar la capacidad de respuesta institucional mediante el rediseño de procesos, con enfoque en la calidad y la satisfacción del ciudadano.

3. Alcance

Aplica a todos los procesos, procedimientos, trámites y servicios de la EDUR en los que se establece una relación entre el ciudadano, las organizaciones o las empresas y la entidad.

Es de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias, en especial las responsables de atención al ciudadano, planeación, tecnologías de la información, talento humano, gestión documental y control interno.

4. Marco normativo

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	Artículos 83, 84, 209 y 333; principio de buena fe, no exigencia de requisitos adicionales y principios de la función administrativa.
Decreto Ley 2150 de 1995	Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
Ley 962 de 2005	Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
Decreto Ley 019 de 2012	Normas para suprimir o reformar trámites innecesarios.
Ley 2052 de 2020	Disposiciones transversales para la racionalización de trámites en el nivel nacional y territorial.
Decreto 1499 de 2017	Adopta el MIPG, marco de la política de racionalización de trámites.

5. Definiciones

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado que deben efectuar los ciudadanos ante una institución para hacer efectivo un derecho o cumplir una obligación.

Racionalización: Simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos para hacerlos más eficientes, directos y oportunos.

Automatización: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

Estandarización de trámites: Proceso de unificar la información de los trámites equivalentes que un usuario puede realizar ante diferentes instituciones.

Optimización: Mejora de la satisfacción de los usuarios y disminución de tiempos de los procesos o trámites de la entidad.

OPA: Otro procedimiento administrativo de cara al ciudadano que no constituye un trámite.

6. Declaración de política y lineamientos

6.1. Planeación

Desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se determinará anualmente la estrategia de racionalización de trámites, definiendo los trámites a intervenir, el cronograma, responsables, recursos, indicadores y mecanismos de seguimiento. Esta planeación se articulará con el Plan de Acción, los planes de mejoramiento del FURAG, el PAAC y el PETI.

6.2. Identificación y priorización de trámites

La Dirección Administrativa y Financiera, con las dependencias responsables, realizará un inventario actualizado de los trámites registrados en el Sistema Único de Información de

Trámites (SUIT), complementado con solicitudes ciudadanas, PQRSD e informes de auditoría.

Se aplicarán criterios de priorización (complejidad, número de requisitos, tiempos de respuesta, costo para el ciudadano e impacto social) mediante matrices de ponderación y análisis multicriterio.

6.3. Análisis y rediseño de trámites

La Mesa Técnica de la política analizará y diagnosticará los trámites mediante herramientas como el diagrama de bloques o el PEPSU. A partir del diagnóstico se formularán acciones de racionalización de tipo normativo, administrativo, tecnológico y de interoperabilidad.

6.4. Implementación, monitoreo y mejora continua

- Implementación progresiva mediante pilotos y fases controladas.
- Capacitación a funcionarios, socialización con ciudadanos, publicación en medios oficiales y actualización en el SUIT.
- Monitoreo mediante indicadores de eficiencia, calidad y tiempos de respuesta, y ajuste continuo según la línea base de diagnóstico.

6.5 Gestión de riesgos asociados

Tipo de riesgo	Descripción	Medidas de prevención y control
Imagen / reputacional	Procedimientos y trámites complejos que generen mala imagen de la EDUR.	Revisión periódica de la implementación de la política de racionalización.
Operativo	Desactualización normativa que conduzca a trámites obsoletos.	Seguimiento al normograma y actualización de procedimientos y trámites según los cambios normativos.

7. Roles y responsabilidades

ROL	RESPONSABILIDAD
Gerencia	Dirección estratégica, liderazgo institucional y toma de decisiones.
Dirección Administrativa y Financiera	Apoyo en la implementación de las acciones de mejora de trámites.
Oficina de Planeación	Coordinación técnica, seguimiento y evaluación de la política.
Control Interno	Acompañamiento y verificación del cumplimiento de los lineamientos.

8. Articulación con el MIPG y con los planes institucionales

Pertenece a la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG y se articula con el SUIT, el PAAC, el MECI y la Política de Gobierno Digital. Sus acciones se integran al Plan de Acción anual y al PAAC conforme al Decreto 612 de 2018.

9. Seguimiento, indicadores y evaluación

El seguimiento se realiza mediante indicadores de gestión y resultados definidos en la fase de planeación, revisados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

- Reducción de tiempos promedio de atención y del número de pasos y requisitos.
- Nivel de satisfacción del ciudadano.
- Porcentaje de trámites automatizados o digitalizados.
- Grado de cumplimiento del cronograma de intervención.

10. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1	DD/MM/AAAA	Versión inicial estandarizada	Equipo MIPG

11. Aprobación y publicación

Aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EDUR y publicada en los canales oficiales de la entidad conforme a la Ley 1712 de 2014. Será revisada al menos una vez al año, como ejercicio previo a la formulación de los planes de acción anuales.