

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES</b>	Código: PR-TS-03
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

## 1. OBJETIVO:

Definir los criterios y metodología para la actualización y atención de los trámites que en el ámbito de su competencia debe realizar la Administración Municipal de Itagüí, contribuyendo a la agilidad y transparencia en la atención de los mismos y a la prestación de un buen servicio a los usuarios que los requieran.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de los trámites que son competencia del Municipio, continúa con el seguimiento y control a la ejecución de los mismos y termina con la aplicación de acciones de mejoramiento a la gestión de los trámites.

## 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y de los Secretarios y Directores de las Unidades Administrativas responsables de la atención de los trámites, velar por el cumplimiento, la adecuada aplicación y actualización de este procedimiento.

## 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**OPA - Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

**Racionalización de Trámites:** Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

**Sede electrónica:** Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto-gestionables para los ciudadanos. Por tal motivo, se podrán realizar de forma confiable, práctica y ágil, los trámites y servicios que soliciten de nuestra entidad a través de esta plataforma, desde el lugar en donde se encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención.

**Revisado por:** Jefe de oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

**Aprobado por:** Secretario General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES</b>	Código: PR-TS-03
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

**Sistema Único de Información y Trámites - SUIT:** Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado, y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

## 5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>1. Identificar los trámites y los requisitos para cada uno de ellos:</b> El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de realizar trámites en cada Unidad Administrativa, identifica los que les compete y/o los cambios que les aplica a los mismos, de acuerdo a lo establecido en el “<i>MA-TS-01 Manual para la Gestión de Trámites y Servicios</i>”, así mismo, debe identificar los requisitos para cada uno de ellos, teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>FO-TS-05 Formato básico de identificación de trámites</p>
<p><b>2. Consultar el Inventario de trámites:</b> El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de realizar trámites revisa si está incluido en el “<i>FO-TS-04 Inventario de Trámites</i>”:</p> <p>En caso de estar incluido, verifica si requiere actualización, acorde a la normatividad vigente aplicable o a lo dispuesto por la entidad (en caso de racionalización).</p> <p>Si el trámite no está incluido, consulta a través de correo electrónico con el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General si cumple con los requisitos para ser inscrito en el SUIT e incluido en la oferta institucional.</p> <p>Nota: Igualmente producto de esta consulta se debe solicitar por parte de la unidad administrativa a través de correo electrónico a la Secretaría General, el retiro de un trámite derogado o que no cumpla con los requisitos para ser denominado como tal.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>FO-TS-04 Inventario de Trámites Correo electrónico</p>
<p><b>3. Documentar o actualizar el Trámite:</b> En caso de que el trámite identificado cumpla con los requisitos para inscribirlo en el aplicativo SUIT, el Profesional Universitario, Técnico o</p>	<p>Profesional Universitario Técnico</p>	<p>FO-TS-05 Formato básico de identificación de</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES**

Código: PR-TS-03

Versión: 04

Fecha de Actualización:  
09/11/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Auxiliar Administrativo responsable de realizarlo, lo documenta, diligenciando en su totalidad el "FO-TS-05 Formato Básico de Identificación de Trámites" o lo actualiza, de acuerdo a lo requerido.	Auxiliar Administrativo	hoja de vida de trámites
<p><b>4. Presentar los trámites para revisión y aprobación en la Unidad Administrativa:</b> el Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de realizar el trámite, lo presenta al Comité técnico y/o al comité primario, así como a los responsables de su ejecución y lo envía por correo electrónico al Jefe de oficina de Atención al Ciudadano de la secretaría General junto con el registro de control de cambios y el acta de aprobación a través de comité, con el fin de que sea inscrito o actualizado en el SUIT.</p> <p>Nota: En caso de que no cumpla las características para inscribir en el SUIT como trámite, se revisará entre la unidad administrativa y la secretaría general, para verificar si tiene características de OPA y en caso de que aplique se tendrá en cuenta en la oferta institucional de servicios, lo cual se notificará por parte de la Secretaría General a la Unidad Administrativa por correo electrónico.</p>	<p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>FO-TS-05 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites</p> <p>FO-DE-01 Acta</p> <p>Correo electrónico</p>
<p><b>5. Realizar las Gestiones necesarias para la aprobación y Publicación de los trámites:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General, realiza las gestiones necesarias ante las entidades competentes para la aprobación y publicación de los trámites en el portal SUIT. Así mismo, desde la Secretaría General se envía el acta, y la hoja de vida de los trámites por correo electrónico a la coordinación de calidad para su actualización en el SIGI.</p>	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	<p>Publicación del Trámite</p> <p>Correo electrónico</p>
<p><b>6. Publicar y Socializar los trámites con sus requisitos:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General, con el Director de las TIC, se aseguran de la publicación de los trámites en la sede electrónica institucional: <a href="https://sedeelectronica.itagui.gov.co">https://sedeelectronica.itagui.gov.co</a> Una vez realizada su publicación, el Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo en cada unidad administrativa se asegura de la difusión de los mismos a los usuarios dependiendo de la naturaleza del trámite.</p>	<p>Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p>Director de las TIC</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	Registro en la Página Web
<p><b>7. Orientar al Usuario:</b> el Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa responsable del trámite, orienta al usuario para la realización del mismo, informándole que también lo puede consultar en la sede</p>	<p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico</p>	Sede Electrónica Institucional



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES**

Código: PR-TS-03

Versión: 04

Fecha de Actualización:  
09/11/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>electrónica institucional: <a href="https://sedeelectronica.itagui.gov.co">https://sedeelectronica.itagui.gov.co</a>, sección trámites y servicios.</p> <p>Así mismo le informa al usuario los canales dispuestos para recepción de la solicitud, ya sea virtual, o presencial a través de las ventanillas únicas de atención al ciudadano.</p>	<p align="center">Auxiliar Administrativo</p>	
<p><b>8. Recibir la solicitud y radicar documentación:</b> El personal de Atención al Ciudadano recibe la solicitud y documentación de manera virtual o presencial, a través de la ventanilla única de correspondencia, la radica y asigna al área encargada de darle gestión al trámite.</p>	<p align="center">Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">SIGGED</p>
<p><b>9. Gestionar y/o ejecutar el Trámite:</b> El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de cada unidad Administrativa, realiza las gestiones necesarias para dar respuesta al trámite, teniendo en cuenta lo establecido en el <i>Formato Básico de Identificación de Trámites FO-TS-05</i> y entrega al usuario el documento generado en caso de que aplique (Auto, Certificado, Resolución, Licencia, Copias de Documentos, entre otros).</p>	<p align="center">Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Documentos, Actos Administrativos</p>
<p><b>10. Revisar periódicamente los trámites:</b> El jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General en conjunto con el Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsables de la atención a trámites en las unidades administrativas, los revisan periódicamente identificando la necesidad de crear, modificar, eliminar o racionalizarlos.</p>	<p align="center">Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p align="center">Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">FO-DE-02 Control de Asistencia</p>
<p><b>11. Identificar y priorizar los tramites a racionalizar:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General, en conjunto con los Profesionales Universitarios, Técnicos o Auxiliares Administrativos de las unidades administrativas donde se ejecutan trámites y con la dirección de las TIC, identifican y priorizan los trámites que van a ser simplificados cada año, teniendo en cuenta los tipos de racionalización (administrativa, tecnológica o normativa).</p>	<p align="center">Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p align="center">Director de las TIC Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Estrategia de Racionalización de Trámites</p>



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 04

Fecha de Actualización:  
09/11/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>12. Implementar la racionalización a los trámites:</b> Para los trámites que se van a racionalizar de forma administrativa o normativa, el jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se encarga realizar las gestiones para su implementación.</p> <p>Para la racionalización de los trámites de tipo tecnológico, el Director de las TIC, realiza las gestiones para la implementación en los tramites priorizados, ya sea en línea, optimización o automatización.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p>Director de las TIC</p>	<p>Sede Electrónica Institucional</p>
<p><b>13. Realizar Seguimiento a la estrategia de Racionalización:</b> El responsable de trámites de la Secretaría General en conjunto con la Dirección de las TIC, realizan seguimiento periódico al cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Racionalización de trámites identificando oportunidades de mejoramiento.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p>Director de las TIC</p>	<p>Estrategia de Racionalización de Trámites portal SUIT</p> <p>FO-DE-02 Control de asistencia</p>
<p><b>14. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Responsable de trámites de la Secretaría General con el Jefe de la Oficina de Gestión Documental, periódicamente realizan seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando y documentando oportunidades de mejoramiento y designa los responsables de aplicar las acciones de mejoramiento de acuerdo a lo establecido en el Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo, y diligenciando el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” y/o “FO-EM-15 Plan de mejoramiento”, dependiendo del tipo de acción.</p>	<p>Responsable de Trámites de la Secretaría General</p> <p>Jefe de la Oficina de Gestión Documental</p>	<p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p> <p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p>
<p><b>15. Aplicar acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas</b> El jefe de la oficina de Gestión Documental, los responsables definidos y el Líder SIGI aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas, así mismo lo registran en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” y/o “FO-EM-15 Plan de mejoramiento”, dependiendo del tipo de acción, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso “Evaluación y Mejoramiento continuo”.</p>	<p>Jefe de la oficina de Gestión Documental</p> <p>Responsables definidos en el Plan de Mejoramiento o Matriz de Riesgos</p> <p>Líder SIGI</p>	<p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p> <p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p>

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 962 de 2005 Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

**Código: PR-TS-03**

**Versión: 04**

**Fecha de Actualización:  
09/11/2022**

### Administrativo

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Sentencia C-810 de 2011
- Decreto Nacional 019 de 2012 Anti tramites
- Resolución 1099 de 2017-DAFP- Política de racionalización de trámites
- Ley 2052 de 2020 Racionalización de Trámites
- Resolución 1519 de 2020 Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
- Resolución 455 de 2021 Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020
- Decreto Nacional 088 de 2022 Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
- Manual para la Gestión de Trámites y Servicios MA-TS-01
- Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

### 7. CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-TS- 04	Inventario de Trámites	Responsable de tramites Secretaria General	Oficina del responsable	P.C del Responsable /Carpeta Tramites	Archivos uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
FO-TS- 05	Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites	Servidores Responsables de los tramites	Oficina del responsable	P.C del Responsable/Carpeta Tramites por tipo y vigencia	Claves de acceso Backup's	No aplica	No aplica
No Aplica	Actos Administrativos	Jefes de Unidades administrativas	Oficina del responsable	P.C del Responsable/Carpeta Tramites por tipo y vigencia	Archivos uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
No aplica	Certificaciones						



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

**Código: PR-TS-03**

**Versión: 04**

**Fecha de Actualización:  
09/11/2022**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-EM-15	Plan de mejora miento	Jefe de la oficina de Gestión Documental	Oficina del responsable	PC del responsable/ Carpeta Fuentes de Mejoramient o por vigencia	Claves de acceso Bakcup's	3 años	Eliminar
FO-EM-11	Matriz de Riesgos	Líder SIGI					

### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
02	01/07/2021	<p><b>Se modificó:</b></p> <p>La Redacción del “objetivo” y del “alcance”, la denominación del cargo del “Responsable” en todo el documento. En las “definiciones y Términos” se cambia el término “Producto o servicio no Conforme” por Salida No Conforme”. En el “contenido” se modifica a la redacción de las actividades 1, 2, 3 9, 10,11, 14, la redacción y Responsable de las Actividades 4, 5, 6, 7, 8, la redacción Responsable y registro de las Actividades 16 y 17.</p> <p><b>Se Incluyen:</b></p> <p>En definiciones y términos: las definiciones de “OPA” y” SUIT”. En “Documentos de referencia” la Resolución 1099 de 2017 y 2052 de 2020</p> <p>Cambios aprobados mediante acta Validados mediante acta de comité primario N° 12 del 14/05/2021y validados en ACTA N° 18 del 01/07/2021.</p>
03	18/04/2022	<p><b>Se modificó:</b></p> <p>La redacción del alcance. En las definiciones y términos, se modifica la definición de trámite y OPA teniendo en cuenta la resolución 455 de 2021. Se agrega la definición de racionalización de trámites y la de sede electrónica. En el contenido se modifica la redacción de las actividades 1,2 y 4. A partir del punto 6 se modifica la redacción y orden de la numeración hasta la actividad 17.</p> <p>Cambios aprobados y validados mediante acta de Comité Primario N.º 7 del 18/04/2022.</p>
04	09/11/2022	<p><b>Se modificó:</b></p> <p>Se organizaron alfabéticamente los términos y definiciones del punto 4. Se modificaron todas las actividades del contenido en cuanto a redacción, responsables, y registro, se cambia la utilización del término responsable de trámites por jefe de oficina de atención al ciudadano y gestión documental. Se cambian los tiempos de retención del numeral 7.</p> <p>Cambios aprobados y validados en acta de comité primario No.23 del 09/11/2022.</p>



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

**Código: PR-TS-03**

**Versión: 04**

**Fecha de Actualización:  
09/11/2022**

### 9. ANEXOS:

FO-TS-04 Inventario de Trámites

FO-TS-05 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites

FO-EM-15 Plan de mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de Riesgos