

sigga | sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

PROGRAMA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Propósito

Implementar la política de racionalización de trámites, en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012.

Política de Racionalización de Trámites

Política De Racionalización De Trámites

Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Modelo Integrado De Planeación Y Gestión - MIPG

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la política de racionalización de trámites se encuentra en la dimensión “ Gestión con valores para resultados”, que permite una adecuada operación de la entidad y mejorar la relación “Estado Ciudadano”.



Tomado de: Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitación>)

¿Por qué nos aplica?



Según el **artículo 2** de la **Ley 962 de 2005** 1 y del **Decreto Ley 019 de 2012** la política de Racionalización aplica:

Todos los organismos y entidades de la administración pública que ejerzan funciones de carácter administrativo del orden nacional y territorial.

Particulares que desempeñen funciones administrativas.

Empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza.

Tomado de: Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitación>)

¿Por qué nos aplica?

Trámite

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben **efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley**. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Servicio

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para **incrementar la satisfacción del usuario**, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SUIT

Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA del Estado Colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el **Artículo 1 de la Ley 962 de 2005**.

Tomado de: Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitación>)

Atributos Del Servicio

Actitud – Amabilidad - Empatía

Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva con cortesía, calidad y cordialidad en el trato.



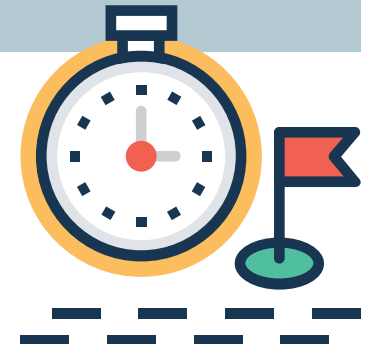
Confiabilidad

Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas respecto a la planeación o requisitos del servicio definidos.



Oportunidad

Cualidad de oportuno. Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.



Tomado de: Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitación>)

Atributos del Servicio

Veracidad de la información:

Información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.



Pertinencia

Cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.

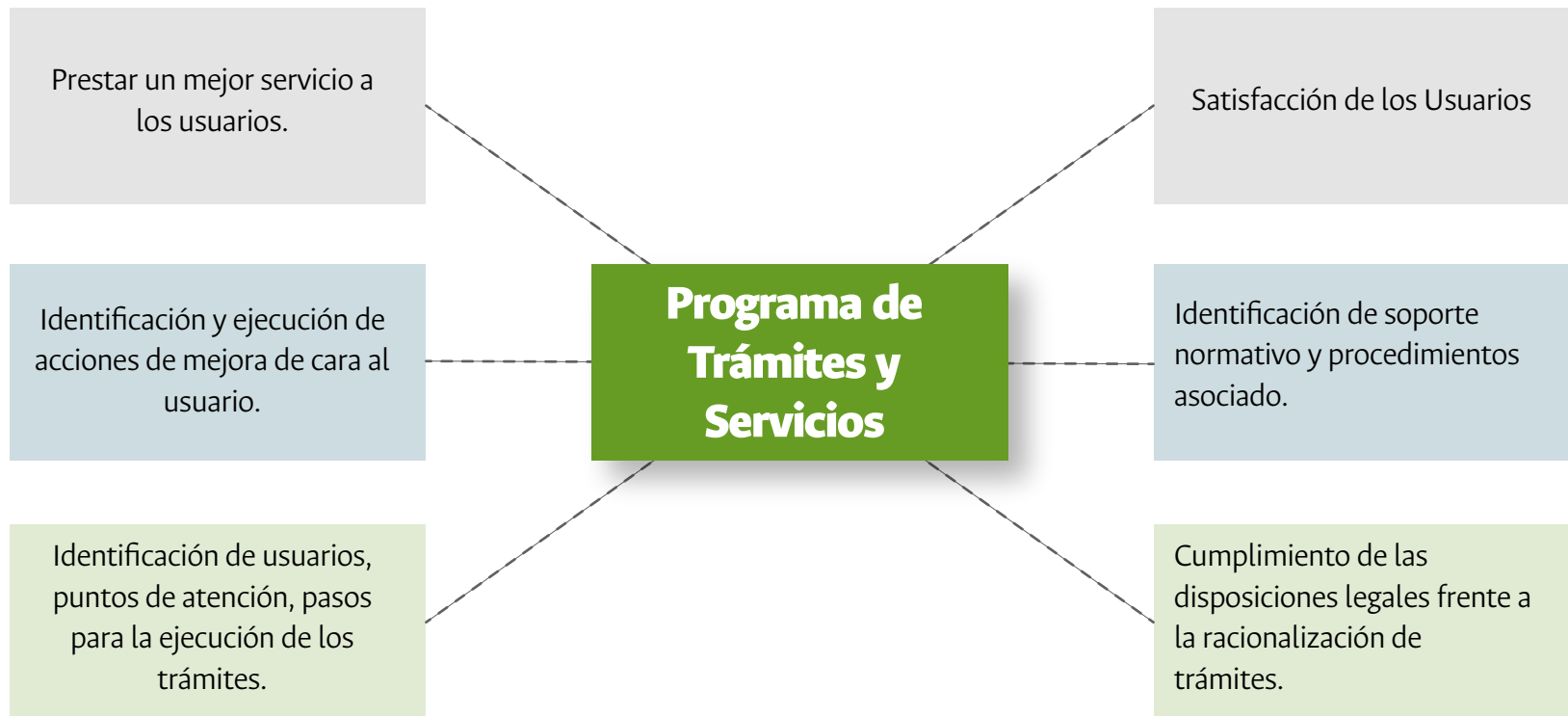


Disponibilidad y accesibilidad de la información:

Información actualizada y completa, para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio.



Beneficios



Normativa

LEY 190 DE 1995

DECRETO 2150 DE 1995

LEY 489 DE 1998

CONPES 3292 DE 2001

LEY 962 DE 2005

DECRETO 4669 DE 2005

DECRETO 1151 DE 2008

DECRETO 1879 DE 2008

DECRETO 235 DE 2010

DECRETO 2280 DE 2010

LEY 1450 DE 2011

LEY 1474 DE 2011
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

Constitución Política de 1991 (Art. 83, 84, 209 y 333)

Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.

Ley 962 de 2005

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

Decreto 1499 de 2017

Modelo integrado de planeación y gestión.

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.

Política del Servicio UNAL



¿En qué hemos avanzado?



La racionalización de los trámites debe ser vista como un **proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas**, concepto conocido como Kaizen (*cambio para mejorar*)*

* Tomado de: Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites. Función Pública. Diciembre de 2017

sigya | sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

Gracias

