

POLÍTICA ANTITRÁMITES

Personería Municipal de Armenia

La Personería Municipal de Armenia como Institución que pertenece al Ministerio Público pretende promover, vigilar y proteger los derechos humanos y fundamentales de la comunidad de Armenia, así como sensibilizar el cumplimiento de sus correlativos deberes; fortalecer la construcción de la cultura ciudadana solidaria; propiciar una política de prevención y vigilancia en la conducta oficial de los servidores públicos del municipio de Armenia e intervenir en la resolución pacífica de conflictos.

Para ello, tiene dispuestos diferentes servicios a la comunidad que garantizan estos aspectos misionales que se ha trazado a lo largo de su gestión. Por eso se hace necesario que los procesos y procedimientos administrativos, con extensión a la comunidad, partan de una Política Antitrámites acorde con el contexto normativo colombiano que permita la accesibilidad y transparencia de los ciudadanos a dichos procesos institucionales.

¿Qué es la Ley Antitrámites en Colombia?

La Ley Antitrámites “es una iniciativa gubernamental que se expidió para reducir buena parte de los trámites y procedimientos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades del Estado.

La Ley se fundamenta en los principios rectores de la política Antitrámites consignada en el Documento Conpes 3292 de 2004, el de la racionalización, la estandarización y automatización de trámites, con un fin el de evitar exigencias injustificadas a los Colombianos, así como ahorros en costos, tiempo y propender por la utilización de las herramientas tecnológicas.

Además prohíbe la exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de derechos o actividades que hayan sido reglamentadas de manera general por la Ley.

La expedición de esta Ley atiende la necesidad que tienen los ciudadanos de contar con un Estado más eficaz y transparente en la gestión pública.

Igualmente atendiendo al principio de colaboración las entidades están obligadas realizar alianzas con el objeto de que las entidades intercambien información y no trasladar al usuario esta carga.

Mejorar la Calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública (Menos filas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites).

Eficiencia de la Administración Pública (Mayor agilidad en los procedimientos y mayor coordinación interinstitucional)”¹.

Marco Normativo relacionados con la Política Anti trámites

Constitución Política de Colombia, Artículos 83, 84, 209 y 333

Principios Rectores. Facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública.

Ley 489 de 1998 Artículo 18

Supresión y Simplificación de Trámites como objetivo permanente de la Administración pública

Documento Conpes 3292 de 2004

Masificar el uso de las tecnologías de Información para aumentar la competitividad productiva, modernizar las instituciones públicas y de Gobierno y socializar el acceso a la información.

Documento 2019 de 2005 Capítulo VI

Un Estado eficiente al servicio de los ciudadanos para Avanzar hacia una sociedad mejor informada

Ley 962 de 2005

Disposiciones sobre racionalización de trámites y servicios de las Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas.

Decreto 4669 de 2005

Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley. Establece lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea –GEL

Decreto 1879 de 2008

Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de Comercio para su apertura y operación

¿Qué es un trámite?

Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en 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 solicitud².

¹ <http://www.colombia.com/actualidad/tramitologia/ley-antitramite.aspx>

¿Qué es un 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 entidad³.

¿En qué etapas se desarrollará la Política Anti trámites de la Personería Municipal?

De acuerdo a la normatividad vigente y los parámetros ofrecidos en Gobierno en Línea se hace necesario que todas las estrategias implementadas por la Institución se estructuren dentro de las siguientes fases:

1. **Identificación e inscripción de trámites y servicios en el Sistema Único de Información Trámites SUIT:** determinar por intermedio del Comité de Gobierno en Línea si es pertinente para la Entidad.
 - a) Esta fase consiste inicialmente en realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad, levantar y revisar la información detallada de los trámites y servicios existentes en la entidad, para su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano www.gobiernoenlinea.gov.co,
2. **Racionalización de trámites y servicios:** Esta fase consiste en aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos.
3. **Estudio de trámites e identificación de cadenas de trámites:** Esta fase consiste en el análisis transversal que permite diagnosticar puntos críticos y asociaciones comunes intra e inter-sectoriales con grados significativos de afinidad y correlación en los servicios que presta el Estado, eliminando duplicidad de información, pasos innecesarios y altos costos de transacción.
4. **Implementación de Ventanillas Únicas:** Es un sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado, a través de: Trámite electrónico de autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos sin documentos físicos; pago electrónico para los recaudos; sustitución de formularios físicos por formularios virtuales, atención al usuario 7x24 horas, operación a través de certificados digitales; seguridad y

² www.gobiernoenlinea.gov.co

³ Idem

transparencia del proceso y eficiencia operativa y minimizar el desplazamiento para realización de trámites.

5. **Portal del Estado Colombiano. Fase de Democracia en línea:** Habilitar mecanismos que permitan la atención a población vulnerable en información, servicios y trámites.

Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea

Para la articulación de la Política Anti trámites y de Gobierno en Línea de la Personería Municipal de Armenia se hace necesario la conformación de un Comité que centralice los procesos en esta materia y que será conformado por:

- El líder o delegado de la Alta Dirección, quien será el responsable de convocar a las sesiones respectivas
- Los representantes de cada Dirección y/o Programa de la entidad
- El jefe de la Oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor
- El jefe de la Oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor
- El jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado, del nivel asesor
- El jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática o su delegado, del nivel asesor
- El Administrador de Trámites y Servicios
- El Administrador de Contenido

Serán invitados permanentes el Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad, el Jefe responsable o su delegado del nivel asesor de la Oficina Jurídica y el jefe de la Oficina responsable de Control Interno o su delegado, del nivel asesor.

BIBLIOGRAFÍA

Gobierno en Línea (2013). Enciclopedia de Gobierno en Línea. Dponible en: <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/encyclopedia/> Consulta [Abril de 2013]