

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN  
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Los trámites para las entidades públicas y los particulares que ejercen funciones administrativas, son mecanismos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites tiene como objetivo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, con el fin de facilitarles a los ciudadanos su interacción con las entidades públicas y generar valor.

A continuación, se presenta un análisis de cada uno de los criterios de priorización que ayudaran a identificar los trámites que requieren intervención por parte de la Alcaldía de Ibagué y sobre los resultados obtenidos, se tendrá el punto de partida para elaborar, consolidar y proponer la estrategia de racionalización de trámites para la Administración Municipal.

**Criterios de priorización**

1. Identificar los trámites con mayor frecuencia de solicitud o volúmenes de atención.

Se realizó el registro de los datos de operación de la entidad del año 2018, en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT y se concluyó que los trámites con mayor frecuencia de solicitud de manera presencial son los siguientes:

- Concepto de uso de suelo con aproximadamente 2039 solicitudes
- Concepto sanitario con aproximadamente 1276 solicitudes
- Certificado de nomenclatura con 1753 solicitudes aproximadamente
- Certificado de estratificación con 1832 solicitudes aproximadamente
- Certificado de aptitud urbanística con 871 solicitudes aproximadamente.

2. Analizar los trámites con mayor tiempo de respuesta por parte de la entidad.

Al realizar la revisión de los tiempos de respuesta de los trámites de cara al ciudadano propuestos por la entidad y adicionalmente los estandarizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales se encuentran actualmente inscritos por la Alcaldía de Ibagué, se identifica que aquellos que presentan una respuesta más larga en relación al tiempo de espera del ciudadano, son los trámites prestados en la Secretaría de Educación Municipal, ya que por ejemplo, los trámites como cambio de nombre, cambio de propietario, cambio de sede de una institución educativa y las diferentes licencias de funcionamiento que otorga esta secretaría tienen tiempos de respuesta al solicitante de 6 meses aproximadamente, siendo en general los que en la entidad generan mayor demora al entregar los productos o servicios solicitados por el ciudadano.

## SECRETARIA DE PLANEACIÓN DIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### 3. Identificar trámites que facilitan la implementación del Acuerdo de Paz

Para este componente se realiza el análisis de cada uno de los trámites que presta la Alcaldía de Ibagué y se llega a la conclusión que muchos de los trámites aportan a la implementación del acuerdo de paz y a su desarrollo en el municipio, como son:

- Los impuestos y diferentes exenciones a los mismo, ya que con ellos se puede incentivar a la población vulnerable que hace parte estructural del acuerdo con disminuciones de los montos a pagar.
- En el sector educativo se identifican los trámites de apertura de nuevas instituciones (Licencias de funcionamiento), registro o renovación de programas, que permitan incluir abrir nuevas instituciones y nuevos programas que incentive a los niños, niñas, adolescentes y adultos a volver a las aulas y a buscar nuevas opciones de vida y superación.
- Trámites relacionados con vivienda como el concepto de uso de suelo, certificado de riesgos, la legalización de asentamientos humanos, que permitan legalizar, validar y prevenir consecuencias, así como llevar a una vía legal las condiciones de vida de muchos ciudadanos que por circunstancias de la vida no han tenido la oportunidad de hacer parte de un barrio legalmente asentado y sin riesgos de ocupación.
- Trámites relacionados a la creación de empresa como son el concepto sanitario.
- Los trámites del SISBEN que permiten actualizar la base de datos de los ciudadanos con menores ingresos y generar incentivos y beneficios en diferentes programas del gobierno Nacional y Municipal.

### 4. Identificar trámites que están relacionados con las metas de los Planes de Desarrollo (nacionales o territoriales)

Al realizar la revisión del Plan de Desarrollo Nacional y de acuerdo con lo establecido en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, los trámites identificados que deben ser objeto de revisión por parte de la Administración Municipal y susceptibles a priorización son los siguientes:

- Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Concepto de uso del suelo
- Exención del impuesto de industria y comercio
- Exención del impuesto predial unificado
- Certificado de estratificación socioeconómica
- Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Impuesto al degüello de ganado menor
- Impuesto de espectáculos públicos
- Impuesto de delimitación urbana



## SECRETARIA DE PLANEACIÓN DIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- Impuesto predial unificado
- Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
- Certificado de aptitud urbanística
- Certificado de paz y salvo
- Concepto sanitario
- Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor

### 5. Identificar los trámites que estarán incluidos dentro de los Centros Integrados de Servicio al Ciudadano.

Para este criterio la administración Municipal realiza el análisis de acuerdo a los trámites propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, identificando los posibles trámites sobre los cuales prestaría atención un centro integrado de servicio, ya que la Alcaldía de Ibagué no cuenta con estos establecimientos en la ciudad, pero se tienen identificados en caso de abrir un CIS presencial en la ciudad, los trámites son:

- Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Concepto de uso del suelo
- Exención del impuesto de industria y comercio
- Exención del impuesto predial unificado
- Certificado de estratificación socioeconómica
- Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Impuesto al degüello de ganado menor
- Impuesto de espectáculos públicos
- Impuesto de delineación urbana
- Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
- Certificado de aptitud urbanística
- Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

### 6. Identificar los trámites que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de ruta que adelanta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DNP y Función Pública.



## SECRETARIA DE PLANEACIÓN DIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Después de realizar el análisis de la información del Plan de Desarrollo Nacional y de la información estandarizada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, se identifica que los trámites de la Alcaldía de Ibagué que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de Ruta son:

- Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Concepto de uso del suelo
- Exención del impuesto de industria y comercio
- Exención del impuesto predial unificado
- Certificado de estratificación socioeconómica
- Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Impuesto al degüello de ganado menor
- Impuesto de espectáculos públicos
- Impuesto de delineación urbana
- Impuesto predial unificado
- Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
- Certificado de aptitud urbanística
- Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN

7. Identificar los trámites que están relacionados con los indicadores de Doing Business.

De acuerdo a este criterio los trámites identificados para la Alcaldía de Ibagué que son objeto de medición del Doing Business son los siguientes:

- Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Concepto de uso del suelo
- Exención del impuesto de industria y comercio
- Exención del impuesto predial unificado
- Certificado de estratificación socioeconómica
- Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- Impuesto al degüello de ganado menor

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN  
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

- Impuesto de espectáculos públicos
- Impuesto de delineación urbana
- Impuesto predial unificado
- Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
- Certificado de aptitud urbanística
- Certificado de paz y salvo

8. Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.

De acuerdo al análisis realizado y a los resultados obtenidos en PISAMI (sistema de información con el que cuenta la Alcaldía de Ibagué, en donde se radican todas las solicitudes de información, de trámites y PQRS), con periodicidad de enero a diciembre de 2018, los trámites con mayor cantidad de quejas son:

- Concepto de uso de suelo: 29 quejas
- Asignación de nomenclatura: 26 quejas

9. Analizar e identificar los trámites de la entidad que fueron objeto de observación por parte de las auditorías externas.

De acuerdo a los datos obtenidos de los informes de auditorías externas realizadas por entes de control, se encuentra solo una observación, en donde se recomienda realizar conexión electrónica, es decir, compartir la información respecto a trámites a través de las plataformas de consulta de la Secretaría de Planeación y las curadurías que están disponibles para todos los usuarios y funcionarios.

10. Identificar los trámites de mayor tarifa para los usuarios

En la Administración Municipal, la mayoría de trámites son gratuitos para los ciudadanos, los trámites que tienen mayor cobro de acuerdo a lo anterior, son los de tránsito, sobre los cuales se debe realizar un pago al Runt, al Ministerio de Transporte y al Organismo de tránsito.

11. Identificar los trámites que generan mayores costos internos en su ejecución para la entidad

De acuerdo a la revisión interna del costo de los trámites que se realizan en la Administración Municipal, los que implican un mayor costo son los relacionados con la Secretaría de Planeación, ya que además del costo en recursos humanos, tecnológicos, administrativos, también se requiere de instrumentos o herramientas especializadas que permitan realizar mediciones y cálculos que aportan



**SECRETARIA DE PLANEACIÓN**  
**DIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

información directa al trámite. Adicional a lo anterior se realizó el siguiente análisis cuantitativo:

NOMBRE DEL TRAMITE	FACTORES EXTERNOS							SUMATORIA FACTORES EXTERNOS
	Plan Nacional/ Departamental/ Municipal de Desarrollo	Haciendo negocios (Doing Business)	Comparación con otras entidades	Frecuencia de solicitud del trámite	Encuestas a la ciudadanía	Auditorías Externas	Peticiones, Quejas y Reclamos de la ciudadanía	
CERTIFICADO APTITUD URBANISTICA	5	5	4	4	4	2	3	27
CERTIFICADO NOMENCLATURA	5	5	5	5	3	2	4	29
CONCEPTO USO DE SUELO	5	5	5	5	3	2	4	28
CONCEPTO COMPATIBILIDAD DE USO A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	4	4	3	3	2	1	2	19
LICENCIA DE INTERVENCION DE ESPACIO PUBLICO	4	4	3	3	2	1	2	19
VIABILIDAD INSTALACION DE PARASOLES	3	3	5	5	4	3	3	28
ESTACIONES DE SERVICIO MINORISTAS	4	4	3	3	2	1	2	19
ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA	5	5	5	5	5	2	3	31
COMPENSACIÓN DE PARQUEADEROS	5	4	4	4	3	3	2	28
DELIMITACIÓN UNIDADES DE ACTUACIÓN	4	4	3	3	2	1	2	19

NOMBRE DEL TRAMITE	FACTORES INTERNOS						SUMATORIA FACTORES INTERNOS	TOTAL FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS
	Pertinencia de la existencia del trámite	Auditorías Internas	Complejidad del trámite	Costos	Tiempos de ejecución			
CERTIFICADO APTITUD URBANISTICA	5	3	4	3	5	20	47	
CERTIFICADO NOMENCLATURA	5	3	5	2	5	20	49	
CONCEPTO USO DE SUELO	5	2	3	2	5	17	45	
CONCEPTO COMPATIBILIDAD DE USO A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	4	2	2	2	3	13	32	
LICENCIA DE INTERVENCION DE ESPACIO PUBLICO	4	2	2	2	3	13	32	
VIABILIDAD INSTALACION DE PARASOLES	5	3	4	3	5	20	48	
ESTACIONES DE SERVICIO MINORISTAS	4	2	2	2	3	13	32	
ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA	5	2	3	2	5	17	48	
COMPENSACIÓN DE PARQUEADEROS	5	2	4	2	5	18	46	
DELIMITACIÓN UNIDADES DE ACTUACIÓN URBANÍSTICA	4	2	2	2	3	13	32	

Nota: las puntuaciones van de 1 a 5 dependiendo de la relación del trámite con cada variable, siendo 1 la de menor impacto y 5 la de mayor impacto.

**Priorización:**

Con base en el anterior análisis de variables, se realizó la priorización de los de trámites que van a ser racionalizados en la presente vigencia, los cuales son:





Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## SECRETARIA DE PLANEACIÓN DIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- Certificado de paz y salvo (Hacienda)
- Concepto de uso del suelo (Planeación)
- Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos (Educación)
- Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media (Educación)
- Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados (Gobierno)
- Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano (Educación)
- Asignación de nomenclatura (Planeación)
- Cambio de sede de un establecimiento educativo (Educación)
- Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado (Educación)
- Cambio de propietario de un establecimiento educativo (Educación)
- Registro de marcas de ganado (Gobierno)

Los trámites relacionados atrás ya se encuentran incluidos dentro del módulo de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT y adicionalmente la estrategia se encuentra publicada en el link de transparencia y acceso a la información de la Alcaldía de Ibagué para la vigencia 2019.



[www.ibagué.gov.co](http://www.ibagué.gov.co)