



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 06

Fecha de Actualización:
14/03/2024

1. OBJETIVO

Definir los criterios y metodología para la identificación, 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 acciones normativas, administrativas y tecnológicas orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites existentes, reduciendo costos de transacción entre los particulares y el Estado.

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 donde se encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención.

Sistema Único de Información de Trámites - SUIT: Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado, y única fuente

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

Aprobado por: Secretario General



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 06

Fecha de Actualización:
13/03/2024

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>1. Identificar los trámites y los requisitos para cada uno de ellos: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de realizar trámites en cada Unidad Administrativa, identifica en el “<i>FO-TS-05 Formato básico de identificación de trámites</i>”, los que le corresponden a su dependencia y los requisitos asociados, teniendo en cuenta la normatividad vigente. Así mismo, debe apoyarse en lo establecido en el “<i>MA-TS-01 Manual para la Gestión de Trámites y Servicios</i>”.</p>	Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	FO-TS-05 Formato básico de identificación de trámites
<p>2. Consultar el Inventario de trámites: 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>	Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	FO-TS-04 Inventario de Trámites Correo electrónico
<p>3. Documentar o actualizar el Trámite: En caso de que el trámite identificado cumpla con los requisitos para inscribirlo en el aplicativo SUIT, el Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de realizarlo, lo documenta diligenciando en su totalidad el “<i>FO-TS-05 Formato Básico de</i></p>	Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	FO-TS-05 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 06

Fecha de Actualización:
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<i>Identificación de Trámites” o lo actualiza, de acuerdo a lo requerido.</i>		
<p>4. Presentar los trámites para revisión y aprobación en la Unidad Administrativa: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de realizar el trámite, lo presenta 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 con el Acta de aprobación describiendo las novedades, 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 Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>FO-TS-05 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites FO-DE-01 Acta</p> <p>Correo electrónico</p>
<p>5. Realizar las Gestiones necesarias para la aprobación y Publicación de los trámites: El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, realiza las gestiones necesarias ante las entidades competentes para la aprobación y publicación de los trámites en el portal SUIT.</p>	<p>Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>Publicación del Trámite portal SUIT Correo electrónico</p>
<p>6. Publicar y Socializar los trámites con sus requisitos: El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se asegura de la publicación de los trámites en la Sede Electrónica Institucional: https://www.itagui.gov.co</p> <p>Así mismo, desde la Secretaría General se envía el Acta, y la hoja de vida de los trámites por correo electrónico al Departamento Administrativo de Planeación para su actualización en el SIGI.</p> <p>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>Registro en la Sede Electrónica SIGI</p>
<p>7. Orientar al Usuario: 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 Electrónica Institucional: https://www.itagui.gov.co, sección trámites y servicios.</p> <p>Así mismo le informa al usuario los canales dispuestos para recepción de la solicitud, ya sea virtual en la Sede Electrónica</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Sede Electrónica Institucional</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 06

Fecha de Actualización:
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Institucional o presencial a través de las ventanillas únicas de atención al ciudadano.		
8. Recibir la solicitud y radicar documentación: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo 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.	Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	SIGGED
9. Gestionar y/o ejecutar el Trámite: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de cada Unidad Administrativa, realiza las gestiones necesarias para dar respuesta al trámite y entrega al usuario el documento generado en caso de que aplique (Certificado, Resolución, Licencia, entre otros).	Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	Documentos, Actos Administrativos
10. Revisar periódicamente los trámites: 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 responsable de la atención a trámites en las Unidades Administrativas, revisan periódicamente los tramites, identificando la necesidad de crear, modificar, eliminar o racionalizarlos.	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	FO-DE-02 Control de Asistencia
11. Identificar y priorizar los tramites a racionalizar: El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión, en conjunto con los Profesionales Universitarios, Técnicos o Auxiliares Administrativos de las Unidades Administrativas donde se ejecutan trámites, 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), según los lineamientos del Sistema Único de Información de Trámites.	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	Estrategia de Racionalización de Trámites
12. Implementar la racionalización a los trámites: 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. Para la racionalización de los trámites de tipo tecnológico, con el Director de las TIC, realiza las gestiones para la implementación en los tramites priorizados, ya sea en línea, optimización o automatización.	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Sede Electrónica Institucional FO-TS-05 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites Estrategia de Racionalización de Trámites



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 06

Fecha de Actualización:
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
13. Realizar Seguimiento a la estrategia de Racionalización: El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental 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.	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Estrategia de Racionalización de Trámites FO-DE-02 Control de asistencia
14. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, periódicamente realiza 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.	Responsable de Trámites de la Secretaría General Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-DE-11 Matriz de Riesgos FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
15. Aplicar acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas: El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, los responsables definidos y el Enlace MIPG 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”.	Responsables definidos en el Plan de Mejoramiento o Matriz de Riesgos Enlace MIPG	FO-DE-11 Matriz de Riesgos FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

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 Administrativo
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Decreto Nacional 019 de 2012 Anti trámites
- Ley 2052 de 2020 Racionalización de Trámites
- Resolución 1519 de 2020 Estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 Requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
- Resolución 455 de 2021 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



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 06

**Fecha de Actualización:
13/03/2024**

Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020

- Decreto Nacional 088 de 2022 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.
- MA-TS-01 Manual para la Gestión de Trámites y Servicios
- Código de integridad

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	Profesional Universitario Técnico o Auxiliar Administrativo Responsable de trámites en Cada Unidad Administrativa	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	Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo Responsable de trámites en la Secretaría General	Oficina del responsable	P.C del Responsable/Carpeta Tramites por tipo y vigencia	Claves de acceso Backup's	3 años	Archivo Central
No Aplica	Correo Electrónico						
FO-DE-01	Acta						
No Aplica	Publicación SUIT	Profesional Universitario, Responsable de trámites en la Secretaría General	Oficina del responsable	P.C del Responsable/Carpeta Tramites	Archivos uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
No Aplica	Registro Sede Electrónica						
FO-DE-02	Control de Asistencia	Profesional Universitario, Responsable de trámites en la Secretaría General	Oficina del responsable	P.C del Responsable/Carpeta Tramites	Archivos uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
No Aplica	Estrategia de racionalización	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y	P.C del Responsable/Carpeta Tramites	Archivos uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central	P.C del Responsable/Carpeta



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 06

Fecha de Actualización:
13/03/2024

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
	ón de trámite	Gestión Documental					Tramites
No Aplica	SISGED	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	Actos Administrativos						
No aplica	Certificaciones						
FO-EM-15	Plan de mejoramiento	Enlace MIPG	Oficina del responsable	PC del responsable/ Carpeta Fuentes de Mejoramiento por vigencia	Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
02	01/07/2021	<p>Se modificó: 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>Se Incluyó: 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 de Comité Primario N°12 del 14/05/2021 y validados en ACTA N°18 del 01/07/2021.</p>
03	18/04/2022	<p>Se modificó: 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°7 del 18/04/2022.</p>
04	09/11/2022	<p>Se modificó: Se organizaron alfabéticamente los términos y definiciones del punto 4. Se modificaron todas las actividades del contenido en cuanto a redacción,</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 06

Fecha de Actualización:
13/03/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		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. Cambios aprobados y validados en Acta de Comité Primario N°23 del 09/11/2022.
05	15/02/2023	Se modificó: Se modificaron las actividades 5, 6, 7, 9, 12, 13 y 14 en cuanto a redacción, responsables y registro. Se actualizó el FO-TS-04 inventario de trámites en cuanto a estructura y se diligenció con la información actualizada de los trámites asociados a cada Unidad Administrativa. Se eliminó: Del numeral 6. Documentos de Referencia la "Resolución 1099 de 2017-DAFP- Política de racionalización de trámites" toda vez que fue derogada por la Resolución 455 del 2021. Cambios revisados y aprobados en Acta de Comité Primario N°4 del 15/02/2023.
06	13/03/2024	Se modificó: El objetivo en cuanto a redacción. En términos y definiciones se ajusta el término racionalización, de acuerdo a la normatividad vigente. Asimismo, en el contenido se modifican las actividades 4, 5, 6, 7, 9 y 11 en cuanto a redacción. Se cambia la denominación de Líder SIGI por Enlace MIPG. Se incluyó: En el numeral 6 documentos de referencia, el código de integridad. Se eliminó: En el numeral 6 documentos de referencia, Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y sentencia C-810 de 2011. Cambios socializados y aprobados en el Acta de Comité Primario N°4 del 13/03/2024.

9. ANEXOS

FO-DE-01 Acta

FO-DE-02 Control de Asistencia

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