

Una evaluación de gestión a profundidad:

Masificación de la inscripción
de trámites en Colombia

Marcela Ramos

CAF BANCO DE DESARROLLO
DE **AMÉRICA LATINA**

Función Pública

¿Quiénes somos ?

Somos la Entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos, mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional.

Función Pública hace parte de la Rama Ejecutiva Nacional, organizada en 24 sectores, liderada por 16 Ministerios y 8 Departamentos Administrativos. El Sector Función Pública está integrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, entidad descentralizada de carácter universitario con presencia regional.

Más oportunidades, un mejor futuro.



Competencias de la Función Pública

1. Empleo Público

- Meritocracia
- Información y Planeación
- Formación y capacitación
- Remuneración
- Bienestar
- Libertad de asociación

2. Gestión y desempeño Institucional

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Calidad
- Control Interno
- Incentivos a la gestión



Políticas, Gestión del Conocimiento e Información, Evaluación y Doctrina Jurídica

3. Desarrollo Organizacional

- Arquitecturas Institucionales
- Fortalecimiento Institucional Nacional y Territorial
- Valoración

4. Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

- Relación Estado – Ciudadano
- Participación ciudadana en la gestión - Rendición de Cuentas
- Transparencia, Acceso a la Información e Integridad Pública
- Servicio al Ciudadano - Trámites

Más oportunidades, un mejor futuro.

Política de Racionalización de Trámites

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

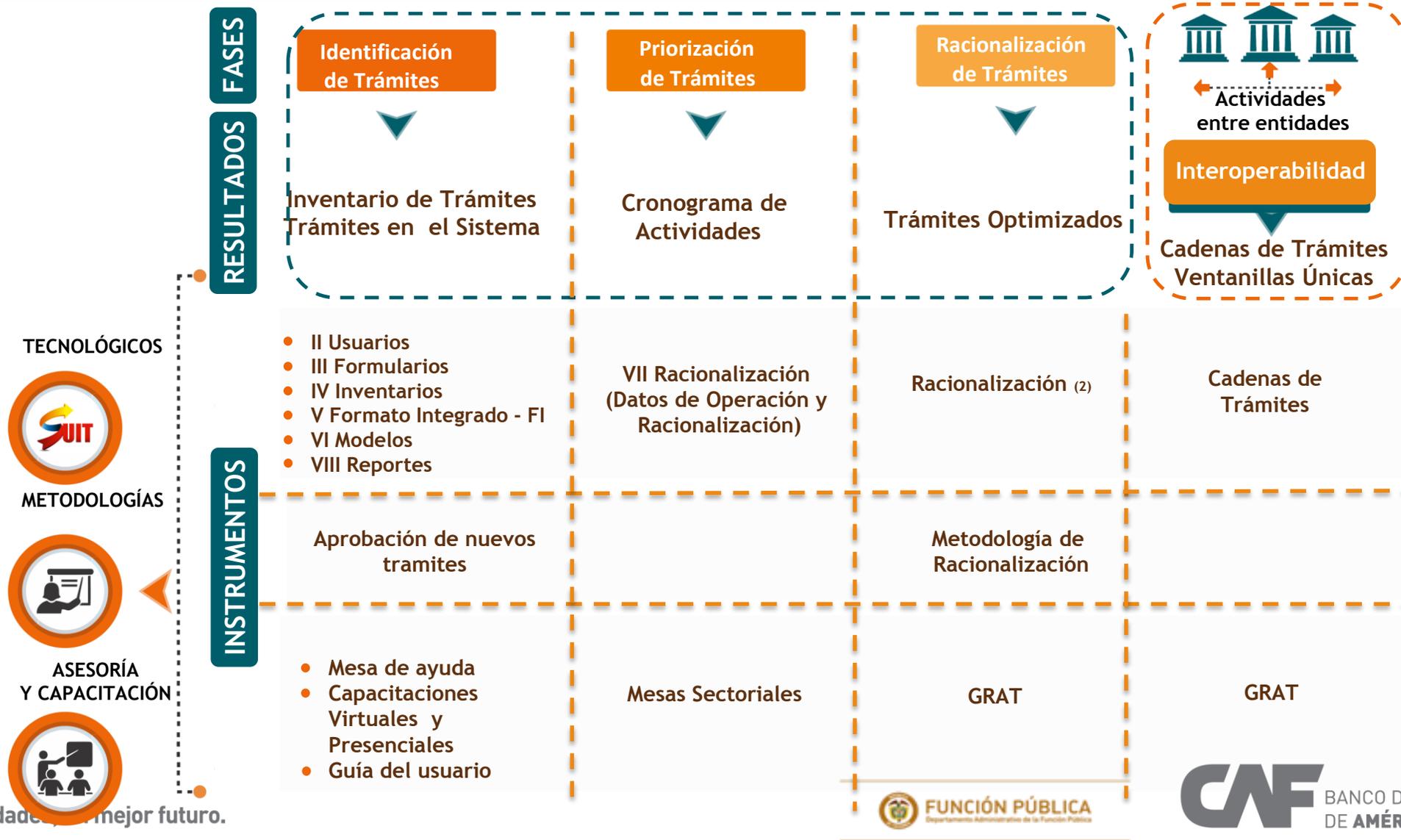
- Simplificar, eliminar, estandarizar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.
- Promover el uso de las TICs facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos.



Solo los trámites que estén inscritos en la plataforma del **SUIT**, podrán ser exigidos a los ciudadanos.

(Ley anti trámites del 2005)

Fases de la política de racionalización



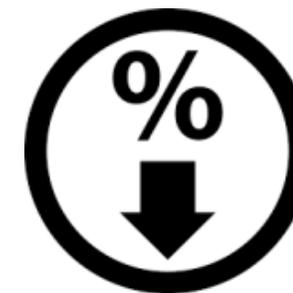
Fases de la política de racionalización



Más oportunidades, un mejor futuro.

Problema que se busca solucionar o mejorar con la evaluación

Bajas tasas de avance en el registro de trámites en la plataforma del SUIT por parte de las entidades de orden local y nacional.



Mejorar la calidad de la información consignada durante el proceso para reducir la dependencia de las entidades con los asesores del Departamento Administrativo de la Función Pública.



Más oportunidades, un mejor futuro.

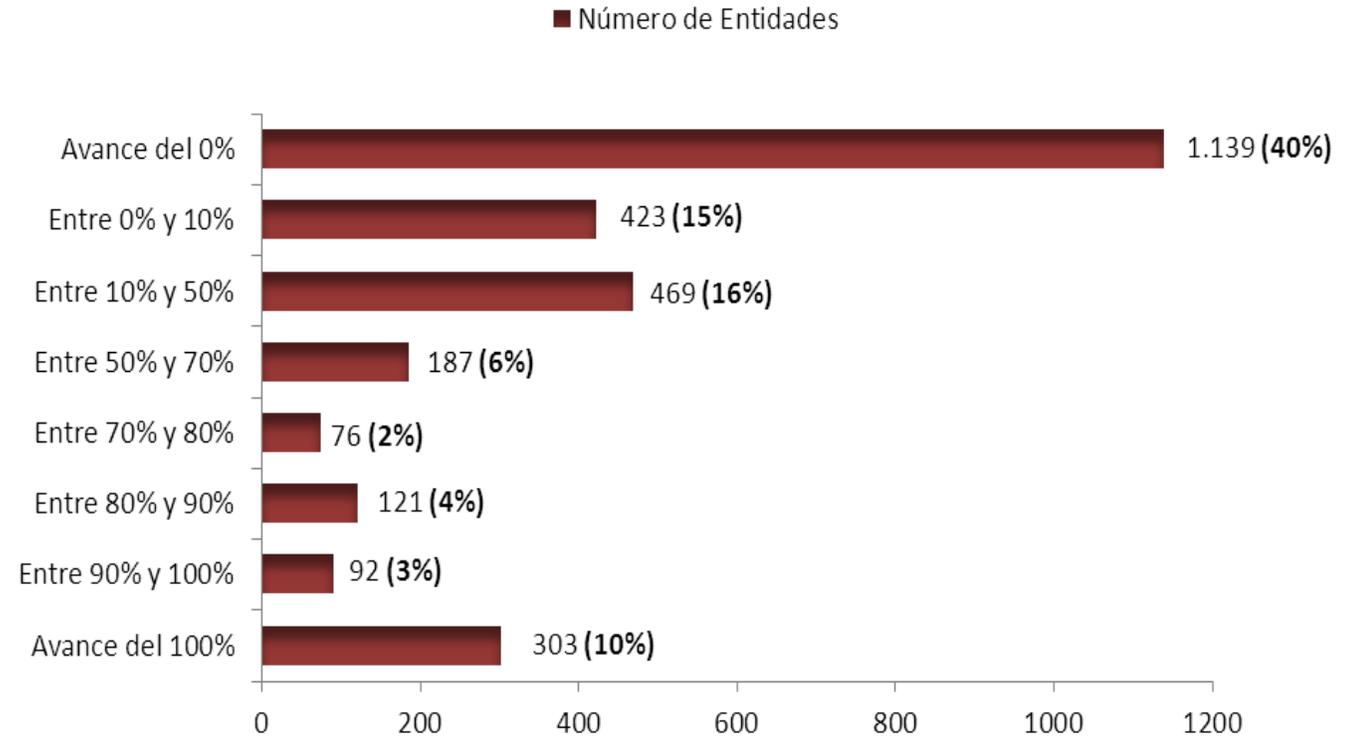


¿Qué tan grave es el problema?

- Para el análisis se tuvieron en cuenta **2.852 entidades** registradas en el SUIT.

- **Solamente se han inscrito 42,012 trámites** de un total de 121,454 trámites presentes en el SUIT.

- Las entidades registradas en el SUIT, han inscrito en promedio **3 de cada 10 trámites** que poseen en inventario.





Alta concentración de los trámites

- El 52,2% de los trámites en inventario no han iniciado con las fases de gestión.
- El 87% de los trámites encontrados en la fase “enviados” se encuentran en manos de la entidad.

Diseño Experimental

Selección aleatoria para determinar las:



Entidades que recibirán el **mensaje disuasivo**



Entidades que recibirán un **mensaje comparativo**



Entidades que no recibirán un tratamiento (mensaje) Grupo de control



Será posible identificar cual de los mensajes es más efectivo en lograr que las entidades avancen con el registro de sus trámites



Video tutorial/motivacional como complemento a los mensajes

- ✓ Explica la manera idónea de avanzar con el registro de un trámite en el SUIT
- ✓ El video contendrá un componente motivacional
- ✓ Destacará la importancia de un trámite optimizado para los colombianos

Marco Conceptual de la Intervención



Economía Conductual

La economía conductual es un área de estudio de la economía que incorpora elementos de la psicología para hacer sus planteamientos



- **Individuos tienen racionalidad limitada, pues se enfrentan a restricciones de tiempo e información a la hora de tomar decisiones**
- Esta corriente destaca la capacidad de olvido de las personas, así como la limitada capacidad de atención; aspectos que dificultan la adopción de las conductas deseadas

Como respuesta

Se ha señalado la utilidad del envío de recordatorios y notificaciones como herramientas útiles para modificar el comportamiento de los individuos y moverlos hacia la “acción deseada”

Se recomiendan 4 principios a la hora de establecer el contenido de una comunicación

- ✓ Hacerlo fácil
- ✓ Hacerlo atractivo

- ✓ Hacerlo social
- ✓ Hacerlo oportuno

Más oportunidades, un mejor futuro.

• El mensaje original:

- ¡PDF de 3 páginas adjunto al correo!

- Lenguaje tedioso

- Gráfico difícil de entender

- “Enlaces útiles” (dirigidos a la página de inicio de la entidad)

- Información de contacto del asesor designado es difícil de encontrar (y clave para el usuario)

FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Bogotá D.C.,

Doctor
EDGAR ENRIQUE MARTINEZ ROMERO
Gobernador de Sucre
gobemador@sucre.gov.co
yulieh.martinez@qobemacionsucre.gov.co

Referencia: Asistencia técnica del Departamento Administrativo de la Función Pública para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites.

Reciba un cordial saludo, Doctor Martínez:

El Departamento Administrativo de la Función Pública lidera y orienta a las entidades en la implementación de políticas públicas que buscan mejorar la relación de los ciudadanos con el Estado, dentro de las cuales se encuentra la Política de Racionalización de Trámites; política que busca hacer más eficiente la gestión de las instituciones para dar una respuesta ágil y oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y simplificar los trámites que estos deben desarrollar frente a las entidades públicas.

La Política de Racionalización de Trámites tiene dos grandes componentes, el primero busca que las entidades publiquen información sobre los trámites y procedimientos administrativos para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho de acceso a información pública. El segundo componente hace referencia a la simplificación, estandarización o automatización de los trámites que le son exigibles al ciudadano.

Para el desarrollo de este propósito, el Departamento Administrativo de la Función Pública administra el Sistema Único de Información de Trámites -SUIIT, el cual es la fuente única y válida de información de los trámites que todas las entidades de la Administración Pública ofrecen a la ciudadanía, y solo aquellos trámites que se encuentren inscritos en el SUIIT son oponibles o exigibles al ciudadano.

Para apoyar su gestión y el cumplimiento de sus obligaciones como responsable de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, a continuación encuentra un breve resumen de avance de la inscripción de los trámites de su entidad, con el fin de que

Carre 8 No. 12-42, Bogotá, D.C., Colombia • Teléfono: 334 480067 • Fax: 341 5515 • Línea gratuita 018000 917 770
Código Postal: 111711. Internet: www.funcionpublica.gov.co • Email: zap@funcionpublica.gov.co

evu
Equidad
Vigencia
Unidad

FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Avance de : 85%

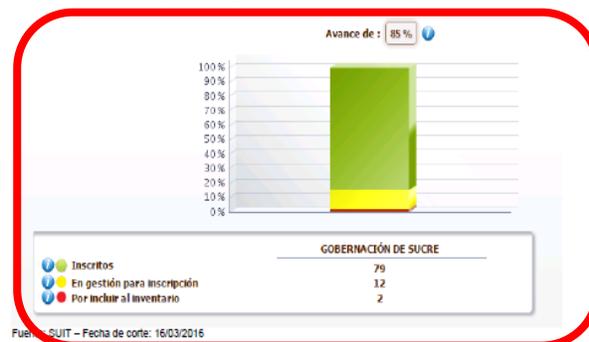
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%

GOBERNACIÓN DE SUCRE

Inscritos	79
En gestión para inscripción	12
Por incluir al inventario	2

Fuente: SUIIT - Fecha de corte: 16/03/2016

Avance
Como lo puede revisar en la gráfica, su entidad tiene un avance del 85% de inscripción, estando pendientes por gestionar (14) trámites y/u otros procedimientos, en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT. Lo anterior hace necesario que la entidad registre los trámites y/u otros procedimientos pendientes y realice las actualizaciones pertinentes.



Consideramos importante señalar que esta información de avance, es tenida en cuenta por la Procuraduría General de la Nación, como un componente dentro del Índice de Gobierno Abierto – IGA; herramienta que se utiliza para generar alertas tempranas sobre irregularidades administrativas, promover el cumplimiento normativo y buenas prácticas, prevenir sanciones disciplinarias y la ocurrencia de actos de corrupción.

En materia de racionalización, el Decreto Ley 019 de 2012 señala que los trámites establecidos por las entidades deben ser sencillos, sin complejidades innecesarias, deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos para quienes intervienen en ellos, protegiendo los derechos de los ciudadanos. En este sentido, le extendo una invitación para que realice una revisión sobre las acciones que puede implementar para mejorar la prestación de los servicios al ciudadano y simplificar u optimizar los trámites que ya tiene inscritos en el Sistema. Estas acciones de racionalización deberán ser incluidas dentro de su Plan de Desarrollo del cuatrienio, así como de forma anual en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Para apoyarlo en el proceso de racionalización y formulación del Plan, lo invitamos a hacer uso del módulo de racionalización del Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT. Adicionalmente, este Departamento pone a su disposición una estrategia de acompañamiento y asistencia técnica a su entidad, así:

- Información en tiempo real sobre el avance que tiene su entidad frente a la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT, ingresando a la dirección www.suiit.gov.co, opción "El SUIIT en cifras" - "Gestión de formatos integrados por institución", sin usuarios ni claves.
- Material de capacitación y datos de contacto del asesor asignado para su entidad ingresando al Portal del SUIIT www.suiit.gov.co
- Capacitaciones virtuales, en donde podrá recibir orientación sobre las acciones de racionalización que su entidad debe adelantar para dar cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites, en el enlace: <http://www.suiit.gov.co/inscripcion>
- Asistencia técnica personalizada a través de los teléfonos (1) 3340037 o (1) 5667637

Finalmente, con el ánimo de poder adelantar las gestiones previamente citadas, se hace necesario la creación o actualización del usuario del Jefe de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces, para lo cual deberá diligenciar el formulario, que encontrará en la dirección www.suiit.gov.co opción material de capacitación, seleccionando "El SUIIT-Modulo Usuarios", y allí, el archivo en Excel "Creación de usuarios en el SUIIT/ julio 2015", el cual deberá ser enviado a la dirección de correo electrónico sportesuit@funcionpublica.gov.co

Cualquier inquietud puede comunicarse con la Ingeniera Lina María Moncaleano, asesora de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, del Departamento Administrativo de la Función Pública, al correo electrónico lmoncaleano@funcionpublica.gov.co.

Quedo a su entera disposición y espero que este informe sea una herramienta útil para seguir avanzando en políticas que mejoren la gestión de las entidades públicas y que impacten positivamente a los ciudadanos.

Cordialmente,

LILIANA CABALLERO
Directora

Copia: Luisa Fernanda Perea Rodríguez – Jefe de planeación de Gobernación Sucre planeacion@sucre.gov.co
Lucas Arnell – Jefe de control interno de Gobernación Sucre controlinternogestion@sucre.gov.co

Mprada /Jdelgado /lmoncaleano /Fsegura

DCI / 501.4.14

LO QUE SE ENVIARÁ: Mensaje Disuasivo

Componente 1: Consecuencias del no cumplimiento

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
Función Pública Sirvo a mi país

f Función Pública
SAFP_COLOMBIA
Función Pública
Departamento Administrativo
de la Función Pública

FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

Estimado Dr(a). << Test First Name >> << Test Last Name >>,
Jefe(a) de Planeación
[Nombre de la institución]

Usted fue designado como el **administrador de gestión** de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- para dar certeza a los ciudadanos sobre los pasos y requisitos que deben seguir para la realización de los trámites, y así mejorar la calidad de vida y aumentar la confianza de la población.

Estado Actual de su Entidad
[XX%] de trámites inscritos - [Objetivo 100%]
En proceso de inscripción: [XX] trámites
Pendientes por aceptar: [XX] trámites

Dado que el **objetivo es alcanzar el 100% de los trámites de su entidad inscritos en el SUIT**, queremos invitarlo a adelantar los esfuerzos necesarios para cumplir la meta y de esta manera contribuir a mejorar la prestación de los servicios ofrecidos al ciudadano



IMPORTANTE

Recuerde que la única fuente de información de los trámites en el Estado es el SUIT, y para que un trámite sea exigible al ciudadano debe estar previamente inscrito en dicho sistema.

Si el ciudadano identifica que un trámite no está inscrito en el SUIT, NO está obligado a cumplir con los requisitos o a realizar los pagos asociados al mismo.

Tenga en cuenta los posibles **efectos negativos en los ingresos de su entidad**, en el caso en que los ciudadanos se abstengan de pagar sus trámites.



Componente 2: Beneficios de la política y soporte legal

Registrando sus trámites en el SUIT, su entidad:



Inscriba aquí sus trámites en el SUIT

Tenga presente



La **Ley de Transparencia** establece el acceso a la Información de Trámites como un derecho de los ciudadanos.



De acuerdo con la **Ley Anti Trámites**, el contenido de la información que se publica en el SUIT es **responsabilidad de las entidades públicas**.



Según el Código Único Disciplinario- **Ley 734 de 2002**, el incumplimiento a la Constitución, la Ley y el reglamento puede ser causal para adelantar acciones disciplinarias.



Según la **Ley Anti-corrupción**, el incumplimiento de las políticas institucionales se constituirá como falta **disciplinaria grave** que podrá causar inhabilidad para el ejercicio de funciones en el sector público.

Cordialmente,
LILIANA CABALLERO
Directora

Componente 3: Herramienta audiovisual

Herramientas útiles:

¿Cómo iniciar el proceso de registro de trámites en el SUIT ?



- [Preguntas frecuentes](#)
- [Material de capacitación](#)
- [Información en tiempo real sobre el avance de su entidad](#)



Copyright © 2017 Metamorphosis, Todos los derechos reservados
Esto es una prueba.

Our mailing address is:
Metamorphosis Cra28a no 51-58 bogota 10001000 Colombia

Video Tutorial

CAF BANCO DE DESARROLLO
DE AMÉRICA LATINA

LO QUE SE ENVIARÁ: Mensaje Comparativo

Componente 1: Comparación en tasa de registro



Estimado Dr(a). << Test First Name >> << Test Last Name >>,
Jefe(a) de Planeación
[Nombre de la institución]

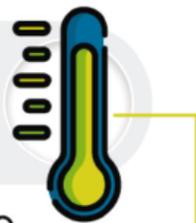
Usted fue designado como el **administrador de gestión** de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- para dar certeza a los ciudadanos sobre los pasos y requisitos que deben seguir para la realización de los tramites, y así mejorar la calidad de vida y aumentar la confianza de la población.



ESTADO ACTUAL DE SU ENTIDAD

[XX%] de trámites inscritos - | **Objetivo 100%** |
En proceso de inscripción: [XX] trámites
Pendientes por aceptar: [XX] trámites

664 entidades en Colombia
han registrado en el SUIT 8 de
cada 10 trámites ofrecidos a la
ciudadanía



SEA UNO DE ELLOS

Más oportunidades, un mejor futuro.

Componente 2: Beneficios de la política

RECUERDE QUE...

Registrando sus trámites en el SUIT, su entidad:



Inscriba aquí sus trámites en el SUIT

REALICE LAS ACCIONES

necesarias para **aumentar el número de trámites registrados en el sistema** y mejorar la prestación de los servicios ofrecidos al ciudadano



Componente 3: Herramienta audiovisual

Herramientas útiles:

¿Cómo iniciar el proceso de registro de trámites en el SUIT ?



Quedo a su entera disposición y espero que este ejercicio nos permita avanzar conjuntamente en la construcción de un mejor Estado al servicio de los ciudadanos.

Cordialmente,
LILIANA CABALLERO
Directora

- [Preguntas frecuentes](#)
- [Material de capacitación](#)
- [Información en tiempo real sobre el avance de su entidad](#)

Video Tutorial

Variables de Impacto



- *Trámites inscritos exitosamente*
- *Trámites que comienzan con el proceso de registro*
- *Trámites enviados a revisión*
- *Número de revisiones/interacciones requeridos por la entidad y los asesores de política para la inscripción exitosa de un trámite (proxy de calidad del proceso de registro)*
- *Duración de los trámites de la entidad en cada una de las fases de inscripción*



05.

El otro lado de la evaluación: Una mirada a la institución implementadora

En una evaluación de impacto no todo es tan perfecto como se suele describir...



El otro lado de una evaluación: La institución implementadora



Compromiso de la alta Dirección por posicionar nacional e internacionalmente a Función Pública

Búsqueda de mejores prácticas internacionales para incorporar en la gestión institucional



Expectativas por haber sido seleccionados dentro de las entidades a recibir asistencia técnica por parte de la CAF

El otro lado de una evaluación: La institución implementadora



Diagnóstico y análisis de la problemática a solucionar

Recursos requeridos para el desarrollo del ejercicio



Implementación de la propuesta diseñada

Expectativas, riesgos y usos de los resultados

1) *¿Qué espera Función Pública de la evaluación?*

Escenario ideal

Y si los resultados son positivos...



Y si los resultados no son los esperados...

¿Qué hacemos?

2) *Riesgos*

- *Cambios en la administración de FP*
- *Desbordamiento de las capacidades de los asesores*
- *Recepción negativa de las entidades a las comunicaciones*



Más oportunidades, un mejor futuro.

www.caf.com | [@AgendaCAF](https://twitter.com/AgendaCAF)