

Componente 2

Racionalización de trámites

Versión 1.0

# Componente 2. Racionalización de trámites

Para la Auditoría General de la República, se ha analizado el concepto de trámite y según lo establecido en la “*Guía de usuario del Sistema de Gestión de Trámites y la resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites,*  se puede concluir que los procesos que atiende la entidad con cara al ciudadano, no son de registro ante Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Basados en la normatividad y características de un trámite, se determinó que para efectos del cumplimiento de su misión y funciones la entidad solamente presta servicios. Por ende el análisis del PAAC referido a este tema se realiza desde el proceso de Participación Ciudadana y específicamente al procedimiento de atención de requerimientos ciudadanos.

Respecto de las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación del servicio de atención de peticiones ciudadanas, se observa quede acuerdo con la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la racionalización de trámites *“facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos”*. En ese documento también se indica que *“Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.”*

Teniendo en cuenta lo anterior se puede afirmar que el servicio de atención de peticiones ciudadanas cumple con aquello que persigue el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por las siguientes razones:

* Simplificación de requisitos: En la actualidad, la AGR no exige a los ciudadanos requisitos distintos a los ordenados por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 para la presentación de las diferentes modalidades del derecho de petición, los cuales constituyen elementos básicos de identificación y descripción que no representan ningún tipo de esfuerzo desproporcionado o innecesario que se traduzca en una carga injusta para los peticionarios. Adicionalmente, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus peticiones de manera anónima, lo cual reduce la cantidad de información que deben aportar para que se tramite su petición y la AGR no rechaza peticiones por considerarlas incompletas, en estos casos se limita a cumplir lo ordenado en los artículos 15 y 17 de la Ley 1437 de 2011.
* Esquemas no presenciales: En la actualidad la AGR ha dispuesto distintos canales de comunicación que garantizan la presentación verbal o escrita de peticiones sin que sea necesario que los ciudadanos tengan que hacerse presentes ante la entidad para que sus peticiones sean recibidas, radicadas o tramitadas. En este sentido, la AGR pone a disposición de la ciudadanía diferentes líneas telefónicas, entre las que se encuentra la línea 018000120205, las cuales pueden utilizarse para la presentación de peticiones verbales, adicionalmente los ciudadanos cuentan con varias direcciones de correo electrónico para la presentación escrita de las mismas.
* Optimización y automatización del servicio: En la actualidad la AGR cuenta con el aplicativo SIA-ATC, a través del cual el ciudadano es llevado paso a paso por un formulario de captura de datos que le permite presentar sus peticiones de manera electrónica, adicionalmente si el ciudadano informa que desea recibir las respuestas o notificaciones, a que haya lugar, en su correo electrónico, el aplicativo las remite automáticamente una vez que los funcionarios encargados del trámite las cargan para actualizar la gestión adelantada. Este instrumento también hace parte de los esquemas no presenciales de la AGR.

Como se puede ver, respecto del servicio de atención de peticiones, la AGR garantiza el menor costo para los ciudadanos, la mayor cantidad posible de canales de recepción y un espacio permanente de orientación y colaboración liderado por el Grupo de Participación Ciudadana; necesariamente, todos estos elementos buscan garantizar un mayor nivel de acercamiento entre la entidad y la ciudadanía, al tiempo que persiguen lograr un mayor nivel de eficiencia en la prestación del servicio.

Esta conclusión se corrobora con los informes de satisfacción de usuarios 2016, 2017 y primer semestre de 2018, los cuales se elaboraron a partir de las encuestas que se remitieron con cada respuesta de fondo que brindó la AGR y que fueron diligenciadas por los peticionarios; de acuerdo con estos documentos, la calificación obtenida es superior al estándar internacional que utiliza la AGR para evaluar los resultados de su gestión.

De acuerdo con lo señalado en el diagnóstico del servicio de atención de peticiones ciudadanas, se presenta la siguiente acción tecnológica tendiente a lograr un mayor acercamiento con la ciudadanía y a ofrecer mayores niveles de eficiencia en la gestión de sus peticiones:

|  |
| --- |
| **PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN** |
| Núm. | Trámite, proceso o procedimiento | Tipo de racionalización | Acción específica o de racionalización | Situación actual | Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento  | Beneficio al ciudadano y/o entidad  | Recursos y fuente de recursos | Responsable | Fecha programada |
|   |   |   |   |   |   |   |   | Inicio | Fin |
|  | Atención de Peticiones Ciudadanas | Tecnológica | Continuar, tanto con el proceso de actualización al aplicativo SIA-ATC, como con el de su transferencia a las Contralorías Territoriales. | Durante el año 2018 se llevaron a cabo diversas actualizaciones en el aplicativo SIA-ATC para mejorar su rendimiento. Entre ellas cabe destacar su reprogramación en un lenguaje de mayor seguridad y sobre el cual la AGR puede garantizar la actualización permanente de sus librerías, sin embargo, se requiere avanzar en el proceso de mejora continua de sus funcionalidades y productos. | Realizar todas las mejoras que se identifiquen como necesarias para un mejor funcionamiento del aplicativo y para brindar mejor servicio a la ciudadanía | Las mejoras representan para el ciudadano la posibilidad de contar con un aplicativo que le garantice enlaces directos de interacción institucional e información cierta y oportuna de la gestión adelantada para atender los derechos de petición por parte de la AGR y de las Contralorías a la cuales se les transfiera la herramienta. | Recursos de inversión: $ 40.000.000Proyecto de inversión "Fortalecimiento de la gestión de la información y las TIC que soportan el control fiscal" | Oficina de Planeación | 01/02/2019 | 31/12/2019 |