

**La Política de Racionalización de Trámites en la Alcaldía de Fusagasugá y  
su Impacto en la Ciudadanía**

Claudia Constanza Jiménez Rey

Asesora:

Marilin Ibeth Oviedo Contreras

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Maestría en Administración de Organizaciones – MAO

Septiembre, 2025

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado primeramente a Dios, el creador de toda la existencia. Él, con su bendición, me concede salud, fortaleza, entusiasmo, conocimiento, capacidad para discernir y la voluntad necesaria para avanzar cada día en el cumplimiento de mis metas, afrontando con determinación las responsabilidades cotidianas desde la más simple hasta la más compleja, tanto en el entorno laboral, como familiar.

Así mismo, ofrezco este logro a mis padres y a mi hermano, quienes me han sabido guiar y siempre han sido un faro en mi camino. Su amor fraternal, su paciencia y comprensión incondicional; han sido fundamentales en cada capítulo de mi vida. Gracias a su apoyo, he podido asumir con compromiso cada proyecto personal y académico, especialmente durante mis estudios de Maestría, tiempo en el que su respaldo permanente, me ha motivado a enfrentar cada desafío sin rendirme.

## Resumen

El trabajo se enfoca en analizar la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y su integración con un modelo de gobierno abierto y participativo, desde una perspectiva de gestión pública eficiente y transparente que beneficie la relación Estado – Ciudadano.

Metodológicamente, se desarrolla mediante una revisión de la normatividad vigente, de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y su aplicabilidad en el contexto local. La investigación se sustenta en un enfoque cualitativo y descriptivo, orientado a identificar las oportunidades de mejora orientadas al logro de una mayor eficiencia administrativa en la entidad territorial.

**Palabras clave:** Racionalización, trámites, MIPG.

## Tabla de contenido

Objetivos.....	13
Planteamiento del Problema.....	14
Antecedentes del Problema.....	14
Descripción del Problema.....	18
Formulación del Problema.....	20
Justificación.....	21
Marco Referencial.....	24
Marco Teórico.....	27
Antecedentes de la Investigación.....	34
Marco Legal.....	40
Marco Conceptual.....	42
Metodología.....	45
Resultados.....	49
Discusión de Resultados.....	69

Conclusiones.....	73
Limitaciones .....	74
Recomendaciones .....	75
Referencias Bibliográficas .....	76
Anexos.....	80
Anexo A. Informe de Evaluación al Seguimiento de la Estrategia de Racionalización de Tramites Vigencia 2024 .....	80
.....	80
.....	81
.....	82
.....	83
.....	84
.....	85
.....	86
.....	87
.....	88

..... 89

..... 90

..... 91

..... 91

..... 92

..... 92

..... 93

..... 93

..... 95

..... 96

..... 97

..... 98

..... 100

..... 101

..... 102

..... 103

Anexo B. Informe de Evaluación al Seguimiento de la Estrategia de Racionalización de Trámites Vigencia 2024..... 104

..... 104

..... 105

..... 106

..... 107

..... 108

..... 109

..... 110

..... 111

..... 112

..... 113

..... 114

..... 115

..... 117

..... 118

..... 119

..... 120

..... 121

..... 122

..... 123

..... 124

Anexo C. Entrevistas para Evaluar la Percepción Ciudadana, Realizadas a 5  
Ciudadanos que se Acercaron a Realizar Trámites a Dependencias de la Alcaldía de  
Fusagasugá..... 125

..... 126

..... 127

..... 128

..... 129

..... 130

Anexo D. Entrevistas para Evaluar la Percepción Ciudadana, Realizadas a 5

Servidores Públicos de la Administración Municipal ..... 131

..... 131

..... 132

..... 133

..... 134

..... 135

..... 136

..... 137

## Introducción

La Alcaldía de Fusagasugá – Cundinamarca, es una entidad municipal que hace parte de la rama ejecutiva correspondiente al orden nacional, dentro de la estructura del estado colombiano. Fusagasugá hace parte de los 116 municipios del departamento de Cundinamarca, y este departamento a su vez, es uno de los treinta y dos departamentos que, junto con Bogotá, conforman la República de Colombia. El departamento se localiza en el centro del país y el municipio de Fusagasugá se encuentra ubicado a 59 km al suroccidente de Bogotá.

La Alcaldía de Fusagasugá es una entidad del orden territorial que garantiza los derechos sociales, ambientales, económicos, tecnológicos y culturales a sus habitantes en el marco de sus competencias constitucionales, con un modelo de gobierno abierto, innovador, participativo, diverso y digital, con el fin de promover la dignidad humana, trabajar por la sostenibilidad y mejorar la calidad de vida sus ciudadanos.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, es una entidad transversal del Gobierno Nacional, la cual contribuye al bienestar de los colombianos a través del mejoramiento continuo en la gestión de los servidores públicos y en el desempeño de las instituciones en todo el territorio nacional, garantizando que los servicios al público, se presten eficientemente, se encarga de fijar las políticas de gestión y desempeño al servicio del Estado en la Rama Ejecutiva del Poder Público, en el marco de la normatividad vigente aplicable.

La misionalidad de Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, consiste en fortalecer la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, a través del mejoramiento en el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir

al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, lidera la política de racionalización de trámites a nivel nacional, por lo cual coloca a disposición de las entidades públicas y de la ciudadanía; las guías, manuales y demás material de consulta en su página web, según se requiera, con el fin de lograr la correcta implementación de la política.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, ha emitido diversos lineamientos que deben cumplir todas las entidades y organismos del Estado, entre ellos el Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, el cual establece y define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como un marco de referencia para dirigir la gestión pública, hacia un óptimo desempeño institucional, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y satisfagan las necesidades y problemas de los ciudadanos, garantizando el goce de sus derechos con integridad y calidad en el servicio, en el marco de la legalidad.

El modelo opera a través de 7 dimensiones y 19 políticas de gestión y desempeño institucional que deben trabajar de manera articulada para que el sistema funcione correctamente. En la tercera dimensión que corresponde a gestión con valores para resultados, se encuentra la política de racionalización de trámites.

La Alcaldía de Fusagasugá debe desarrollar la política de racionalización de trámites en la entidad, la cual está asociada a la relación Estado – Ciudadano, con el enfoque de Estado abierto en la gestión pública, en concordancia con el documento CONPES (CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL) 4070 de 2021, el cual da los lineamientos

para la implementación de un modelo de estado abierto, que involucra a todos los actores de la institucionalidad pública y de la sociedad, para el fortalecimiento de la democracia participativa y la lucha contra la corrupción, mediante la integración de las políticas de gestión, orientadas a mejorar la relación entre el estado y la ciudadanía.

Este trabajo pretende determinar el impacto de la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano.

### **Objetivos Específicos**

Describir los aspectos más representativos de la política de racionalización de trámites, que fortalecen la relación del ciudadano con la Alcaldía de Fusagasugá.

Determinar los factores que han facilitado o dificultado la apropiación de la política de racionalización de trámites por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Fusagasugá.

Evaluar la percepción ciudadana, en términos de facilidad de acceso a los trámites y tiempos de atención; después de la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá.

## **Planteamiento del Problema**

### **Antecedentes del Problema**

A lo largo del tiempo, en Colombia ha ido tomando fuerza la iniciativa de mejorar la relación entre la ciudadanía y la administración pública. El Departamento Administrativo de la Función Pública, ha estado muy interesado en optimizar la prestación de los servicios del Estado, tomando fuerza con la expedición del denominado decreto antitrámites, que es el Decreto 19 del 10 de enero de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”

El Decreto antitrámites busca que las instituciones públicas, sin importar si son entidades del orden nacional, departamental o municipal, sean más eficientes y eficaces en la prestación de los servicios, esto se corrobora en lo estipulado en el ARTÍCULO 6. “Simplicidad de los trámites. Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir”. (Decreto 19, 2012).

Colombia ha recorrido un amplio camino en el diseño e implementación de modelos de gestión y control, que han apoyado a las entidades en esta tarea, para ello el Estado ha expedido diversas normas y ha dispuesto algunas herramientas tecnológicas que logren facilitar un mayor acceso a la Administración pública. Entre las normas más relevantes se encuentran: La Ley 1437 de 2011, la cual establece los derechos y deberes que tienen las personas en sus relaciones con las autoridades. Así mismo está la estrategia nacional de integración digital que inició en 2019, con la creación del Portal por parte del Ministerio

de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.

La estrategia nacional de integración digital fue un gran avance para dar paso a la digitalización de los trámites, para mayor accesibilidad al ciudadano, agrupando en una sola plataforma denominada Gov.Co, una gran cantidad de tramites de entidades de la Administración Pública, del orden nacional, departamental y municipal; esta estrategia surgió “para facilitar la interacción entre el Estado y el ciudadano, quitando barreras de acceso y mostrando en un solo sitio web trámites, servicios, información y ejercicios de participación que antes estaban en más de 8.000 páginas del Gobierno”. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2020).

El Gobierno Nacional ha brindado mayor interés en la transformación digital de Colombia, la modernización en la prestación de los servicios y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, para beneficio de toda la población, buscando mayor mejorar la relación entre el Estado y el Ciudadano. En el año 2022 se creó la nueva política de Gobierno Digital, mediante el Decreto 767 de 2022, “con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio” (Decreto 767, 2022).

Como respuesta a la necesidad de mejorar la percepción de una gestión transparente, así como mitigar la probable deficiencia en la gestión de trámites ante la Administración Pública, debido a exceso de procedimientos innecesarios, burocracia, entre otras barreras administrativas; surgió El MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión). Este modelo es el esfuerzo de entidades comprometidas con la gestión y el desempeño institucional en Colombia,

a cargo de 19 políticas entre las cuales se encuentra la política de racionalización de trámites.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG tiene como referencia conceptual la generación de valor público y los modelos de gestión orientados a la consecución de resultados, que se centran en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Con el fin de fortalecer la planeación institucional, fue creada la Ley 1753 de 2015, conocida como la Ley de Planeación, la cual estableció directrices sobre la planeación del Estado, con un enfoque hacia la mejora de la gestión pública y la alineación de las acciones del gobierno con los objetivos de desarrollo sostenible. Posteriormente fue emitido el Decreto 1499 de 2017, el cual define que “El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”. (Decreto 1499, 2017)

En el año 2017, la Alcaldía del Municipio de Fusagasugá, mediante el Decreto 600 adopta el modelo integrado de planeación y gestión en el municipio, en cumplimiento de la normatividad emitida por el Departamento Administrativo de la Función pública- DAFP. “Artículo 1. Adopción del MIPG. Adóptese el MIPG en la Alcaldía de Fusagasugá siendo este el mecanismo que facilitará la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad (sistema de gestión creado en el artículo 133 de la Ley 1753) y la articulación con el Sistema de Control Interno”. (Decreto 600, 2017)

En el año 2021 (18 de noviembre), la Alcaldía del Municipio de Fusagasugá, consolida la adopción del Modelo Integrado de Gestión y Planeación - MIPG, junto con sus Políticas de Gestión y Desempeño, complementando y ajustando parcialmente el Decreto 600 de 2017 y

sus demás actos administrativos que le son afines y/o lo modifican, y se dictan otras disposiciones. Mediante la expedición del Decreto 162 de 2021, el cual en su Artículo 25 señala “Integrar el Comité de Racionalización de Trámites. Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual se encargará de liderar el proceso de racionalización de trámites, procedimientos y formatos en la Alcaldía de Fusagasugá” (Decreto 162, 2021).

Así las cosas, el modelo es novedoso para esta Administración municipal y surgen muchas dudas respecto al tema y un poco de resistencia por parte de los funcionarios, para la implementación, la cual opera a través de 7 dimensiones operativas y 19 políticas de gestión y desempeño institucional que deben trabajar de manera alineada para que el sistema marche correctamente. En la tercera dimensión que corresponde a gestión con valores para resultados, está la política de racionalización de trámites, la cual tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interrelación de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera eficiente y efectiva con el Estado.

El 13 de junio de 2023, la Alcaldía de Fusagasugá emitió el Decreto 058, por medio del cual se compila y se actualiza la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG – en el municipio de Fusagasugá, en el cual se integró el comité de racionalización de trámites al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, encargándolo del proceso de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá y asignándole las principales funciones de: Identificación de trámites llevado a cabo en la Alcaldía de Fusagasugá, priorización de trámites a racionalizar y definir la estrategia de racionalización de trámites.

Así mismo reafirmó la responsabilidad como líder de la política de racionalización de

trámites, a la Dirección de Desarrollo Organizacional.

### **Descripción del Problema**

Con el fin de crear una estructura más eficiente y simplificada para la gestión pública, la Ley 1753 de 2015 en su artículo 133 establece la integración de Sistemas de Gestión.

“Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado”. (Ley 1753, 2015).

Por su parte el Decreto 1499 de 2017, unifica los procesos administrativos en la gestión pública y debe ser implementado por las entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público. En su Artículo 2.2.22.1.1 define el Sistema de Gestión como “el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad”. (Decreto 1499 , 2017)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG sirve como un marco de referencia para guiar, planificar, implementar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que estén alineados con los planes de desarrollo y aborden las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio en el contexto de la legalidad aplicable.

La versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se caracteriza por ser el marco de referencia para guiar, planificar, implementar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el objetivo de obtener resultados que respondan articuladamente a los planes de desarrollo y aborden las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, en el contexto de la legalidad.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, es la cabeza del Sector de la Función Pública encargado de formular las políticas generales de administración pública, en especial en materias relacionadas con empleo público, organización administrativa, control interno y racionalización de trámites de la rama ejecutiva del poder público.

La política de racionalización de trámites busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos; así como Promover el uso de las TIC, facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, ahorrándoles tiempo y dinero en desplazamientos.

En este contexto, la Alcaldía de Fusagasugá en su compromiso institucional con la mejora continua y en cumplimiento de la normatividad vigente, formula anualmente una estrategia de racionalización de trámites, como parte del proceso de implementación de la política de racionalización de trámites; con el propósito de mejorar la calidad de vida del ciudadano y fortalecer sus relaciones con la Administración Municipal, reduciendo largas filas, aumentando la agilidad en los procesos, disminuyendo costos y mejorando la efectividad.

De acuerdo a las quejas radicadas a través del software de gestión documental ControlDoc , existe algo de burocracia en los procesos administrativos de la Alcaldía de Fusagasugá, específicamente los de la Secretaría de Movilidad, lo que retrasa la agilidad en la

atención, viéndose obligados a dedicar más tiempo en la realización de trámites, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones deben desplazarse a diferentes lugares para completar los procedimientos, salir a realizar pagos y regresar al Centro Administrativo Municipal, entre otras cosas, que generan gastos adicionales en transporte público o tiempo adicional en movilidad a pie y en general tiempo perdido que genera frustración y enojo en los ciudadanos que manifiestan perder la credibilidad en las instituciones públicas, afectando negativamente la relación Estado – Ciudadano.

### **Formulación del Problema**

¿Cuál ha sido el impacto con la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá en la relación Estado - Ciudadano?

## Justificación

Uno de los propósitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, es que las entidades tengan claridad acerca de su horizonte a corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de enfocar la gestión hacia el logro de resultados que permitan garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Para respaldar las decisiones tomadas en el proceso de planeación institucional, la entidad tiene en cuenta aspectos como: esquemas operativos ágiles a través de procesos, proyectos, estructuras administrativas y alianzas interinstitucionales; garantizar los servicios o procesos de apoyo interno que faciliten el suministro y ejecución oportuna de recursos físicos y financieros (proceso de contratación); y una adecuada defensa jurídica de la entidad. Todo lo anterior en la constante interrelación con la sociedad de manera transparente e inclusiva, a través de la efectividad en la realización de los trámites, prestación de los servicios, entrega de información, acceso a programas y proyectos; asegurando un servicio de excelencia y promoviendo la garantía de los derechos de los ciudadanos.

En esta Dimensión se concretan las acciones que la entidad debe definir para una adecuada y mejor interlocución con los ciudadanos, los trámites que realizan los ciudadanos, el servicio y atención que estos merecen y la participación de los mismos en todo el ciclo de la gestión pública. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023).

Con respecto a la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, esta agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos diseñados especialmente para permitir que la organización realice las actividades que conducen a lograr los resultados propuestos y para materializar las decisiones de su planeación institucional. Estas políticas buscan permitir a las

entidades mantener una dinámica y efectiva comunicación con la ciudadanía, de manera transparente y participativa en el marco de la legalidad; prestando un servicio de alta calidad y facilitando la garantía de los derechos de los ciudadanos, a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios solicitados.

En la Alcaldía de Fusagasugá, el desarrollo de la Política de racionalización de trámites busca mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, impactando en la ciudadanía; de manera que se les facilite el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera oportuna y efectiva ante al Estado.

La Administración Municipal, a través de la Oficina de Desarrollo Institucional, adoptó las guías de implementación de políticas de gestión y desempeño institucional a través de las cuales deben implementarse estas políticas. Cada política tiene asignado un líder, así como los componentes, lineamientos y requisitos del modelo.

La Alcaldía Municipal de Fusagasugá, emitió el Decreto 016 del 03 de febrero de 2023 mediante el cual se establece la Estructura Administrativa de la Alcaldía de Fusagasugá y las funciones generales de las dependencias, cambiando el nombre de la Oficina de Desarrollo Institucional a la Dirección de Desarrollo Organizacional y esta Dirección asume el liderazgo de la política de racionalización de trámites.

Para la política de racionalización de trámites, actualmente se tienen en cuenta:  
Definición y promoción del portafolio de oferta de servicios institucionales, priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, formulación e implementación de la estrategia de racionalización de trámites, cuantificación y

difusión de los resultados de la racionalización de trámites. Esto con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos y normativa vigente en la materia.

Realizar este estudio es muy importante porque aporta información importante para la toma de decisiones en la Alcaldía de Fusagasugá, respecto al fortalecimiento de la relación estado – ciudadano, mediante ajustes funcionales que pueden lograr una mayor eficiencia administrativa. Al analizar el impacto de la política de racionalización de trámites en la relación del ciudadano con la Alcaldía de Fusagasugá, se pueden identificar aspectos a mejorar, para brindar atención a la ciudadanía con criterios de calidad, oportunidad, transparencia y efectividad.

La implementación de la política de racionalización de trámites beneficia a todos los ciudadanos que requieren adelantar trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, ya que conlleva a la formulación y ejecución de acciones de mejora relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y Otros Procedimientos Administrativos, generando beneficios al ciudadano tales como, disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, así como mejorar canales de atención, para facilitarle a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

## Marco Referencial

El Departamento Administrativo de la función Pública es la entidad que tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo democrático de la gestión pública y el servicio ciudadano, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.

El Departamento Administrativo de la función Pública, tiene como misión fortalecer la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores.

La Alcaldía de Bogotá, en el año 2021 realizó un trabajo muy importante, respecto a la implementación de acciones de racionalización de trámites para beneficiar a la ciudadanía, siendo un referente para otras Alcaldías a nivel nacional.

El entonces director del Departamento Administrativo de la Función Pública, César Augusto Manrique, destacó que en 2021 el Distrito Capital liderado por la alcaldesa Claudia López, logró 235 acciones de simplificación de trámites en la ciudad.

Estos casos exitosos demuestran que la implementación de la estrategia, se hace posible mediante el trabajo conjunto entre las entidades públicas y el Departamento Administrativo de la Función Pública, para formular e implementar adecuadamente las

estrategias de racionalización de trámites que benefician a los ciudadanos.

Para una correcta implementación de la política de racionalización de trámites, es necesario tomar como punto de partida el marco normativo que indica el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

- Decreto Ley 2150 de 1995, “por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley 489 de 1998, “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 962 de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Ley 1474 de 2011, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Decreto Ley 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Decreto Ley 2106 de 2019, “por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- Ley 2052 de 2020, "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la

rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

- Resolución 455 de 2021, "por la cual se establecen 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 Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020"
- Decreto 088 de 2022 Por el cual se 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.
- Ley 2195 de 2022: Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

## Marco Teórico

La política de racionalización de trámites en las entidades públicas, se configura en un instrumento clave para fortalecer la confianza de los ciudadanos hacia el Estado, con el fin de suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, permitiendo así, garantizar un acceso más ágil y equitativo a los diferentes trámites y servicios.

Esta iniciativa responde a la necesidad de modernizar el funcionamiento del estado y de superar barreras estructurales que históricamente han obstaculizado la eficiencia, la transparencia institucional y la relación directa entre el Estado y los ciudadanos.

En este sentido, es fundamental comprender es fundamental comprender los principios que la orientan y respaldan la implementación y el seguimiento de la política de racionalización de trámites, en aras de lograr una gestión pública enfocada en el servicio a la ciudadanía y la oportunidad en la prestación del servicio.

Esta política se rige por principios orientadores que constituyen la base de una gestión pública moderna y que promueve las buenas prácticas, para direccionar todos los esfuerzos en beneficio tanto de los ciudadanos como de las entidades públicas; porque el ciudadano accede a servicios de manera más efectiva y en menores tiempos de atención, reduciendo esfuerzos económicos y personales; mientras que paralelamente, la entidad mejora su capacidad de gestión al actualizar sus procedimientos, optimizar recursos y reducir cargas operativas:

Buena fe: Principio fundamental del Decreto 019 de 2012. “Que tanto los particulares en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, como las autoridades en el desarrollo de sus funciones tienen el deber de obrar bajo los postulados de la buena fe, es

decir que deben sujetarse a los mandatos de honestidad, lealtad y sinceridad". (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2012)

Se presume que los ciudadanos actúan de buena fe en sus interacciones con las entidades del Estado, por lo tanto se debe romper el paradigma de desconfianza hacia el ciudadano, evitando imponer controles o implementar requisitos que partan de una presunción de desconfianza, promoviendo un entorno de confianza mutua.

**Simplicidad:** Los trámites deben ser claros, comprensibles y accesibles para todos los ciudadanos, garantizando la igualdad de condiciones y siendo proporcionales a sus objetivos.

**Celeridad:** Las entidades públicas tienen el deber de otorgar al trámite la máxima agilidad posible, mediante diferentes alternativas, tales como: Impulso oficioso de los procesos, utilización de formularios gratuitos, uso de las tecnologías de la información y la comunicación, toma de decisiones en el menor tiempo posible y cumplimiento de los términos legales vigentes.

**Economía en las actuaciones administrativas:** Los trámites se deben desarrollar utilizando el menor tiempo, esfuerzo y recursos posibles; tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos, evitando exigir más documentos y copias de los estrictamente necesarios o documentos que ya reposan en bases de datos institucionales; reduciendo la solicitud de copias, autenticaciones y presentaciones personales, salvo cuando la ley lo ordene en forma expresa; fomentando así la optimización de los recursos humanos, físicos y financieros.

Las entidades y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos son los encargados de aplicar la política de racionalización de trámites, con el fin de

ofrecer al usuario trámites, servicios y procedimientos ágiles y oportunos.

La política de racionalización de trámites está directamente relacionada con teorías administrativas, de gobernanza y de innovación tecnológica, que profundizan en aspectos como la eficiencia, la calidad del servicio público y la relación Estado - Ciudadano.

La transición histórica de la sociedad tradicional a la moderna desde la economía precapitalista a la capitalista no fue una transformación aislada, sino que tuvo lugar en el ámbito económico, político y social. Con el nacimiento del capitalismo y del Estado-nación, el cambio se hizo evidente, y la organización estatal se orientó hacia la racionalización, es decir, hacia un desarrollo político y económico autosustentable, dentro del cual se gestó el modelo burocrático como paradigma de organización y funcionamiento de la administración pública. (Restrepo-Medina, 2011).

Luego de esta introducción del Abogado, especialista en Legislación Financiera, magíster en Estudios Políticos, magíster en Derecho Administrativo, doctor en Derecho; profesor titular y director de programas de maestría de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario, es preciso abordar la teoría de la Administración Pública y la Eficiencia Administrativa, la cual sustenta que uno de los objetivos fundamentales de los sistemas administrativos gubernamentales es maximizar la eficiencia de las operaciones.

En este contexto, la racionalización de trámites es vista como una estrategia clave para lograr una mayor eficacia en la gestión pública, reduciendo los costos operativos y mejorando la calidad del servicio. De acuerdo con Max Weber y su modelo burocrático, la racionalización busca simplificar los procedimientos para evitar las ineficiencias derivadas de la excesiva burocracia y la excesiva tramitología en las entidades públicas.

La eficiencia administrativa, entendida como la capacidad de producir resultados con la menor cantidad de recursos posibles, es un principio central en las políticas de racionalización de trámites. La implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el uso de plataformas digitales juega un papel fundamental en la mejora de la eficiencia al eliminar pasos innecesarios y facilitar los trámites a los ciudadanos.

### *Teoría de la Gobernanza y la Relación Estado-Ciudadano*

La teoría de la gobernanza se refiere a la forma en que el Estado interactúa con la sociedad y otros actores para lograr objetivos comunes. Esta teoría plantea la importancia de una gestión pública más transparente, participativa y colaborativa, lo que implica una administración pública más ágil y accesible. La racionalización de trámites es un paso fundamental hacia una gobernanza más eficiente y orientada al ciudadano, en la que los trámites administrativos no sean un obstáculo, sino un medio para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

El concepto de gobernanza electrónica (e-gobernanza) está relacionado con el uso de tecnologías para optimizar la interacción entre los ciudadanos y el Estado. A través de la digitalización de procesos, el Estado puede mejorar la relación con los ciudadanos, reduciendo los tiempos de espera, simplificando los requisitos y aumentando la accesibilidad.

### *Teoría de la Innovación y el Cambio Organizacional*

La teoría de la innovación y el cambio organizacional está estrechamente vinculada con la idea de modernizar la administración pública para adaptarse a las nuevas demandas de la sociedad. Según Everett Rogers, la adopción de innovaciones (como la digitalización de

trámites) depende de factores como la compatibilidad de la innovación con las necesidades existentes, la facilidad de adopción, y la percepción de sus beneficios. En este sentido, la racionalización de trámites puede ser vista como una innovación organizacional que busca adaptar la gestión pública a un entorno más dinámico, tecnológico y centrado en el ciudadano.

Las políticas de racionalización de trámites también se basan en la gestión del cambio, ya que la implementación de nuevas formas de hacer las cosas dentro de la administración pública implica transformaciones culturales y estructurales dentro de las instituciones gubernamentales. El éxito de esta transformación depende de la capacidad de las organizaciones para gestionar el cambio y de la disposición de los actores involucrados para adoptar nuevas formas de trabajo.

#### *Teoría de la Simplificación Administrativa*

La simplificación administrativa es un enfoque que se ha desarrollado a lo largo de los años como respuesta a la creciente complejidad de los procesos gubernamentales. Este enfoque busca reducir la cantidad de trámites innecesarios y eliminar barreras burocráticas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos. La teoría de simplificación administrativa plantea que los procedimientos deben ser claros, rápidos y accesibles para todos los usuarios, y la eliminación de pasos innecesarios es esencial para alcanzar estos objetivos.

El concepto de mejora continua, formulado por W. Edwards Deming, también se aplica a la racionalización de trámites. Este enfoque sugiere que la administración pública debe estar en constante proceso de revisión y ajuste de sus procesos para garantizar que sean lo más eficientes posibles.

### *Teoría de la Calidad en el Servicio Público*

La teoría de la calidad del servicio público aborda cómo las políticas públicas deben enfocarse en la mejora continua de los servicios que ofrecen. La racionalización de trámites contribuye a mejorar la calidad del servicio al hacer que los procesos sean más ágiles, transparentes y fáciles de comprender para los ciudadanos. Según el modelo SERVQUAL, la calidad del servicio depende de la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La racionalización de trámites puede mejorar todos estos aspectos al reducir los tiempos de espera y garantizar procesos más transparentes.

Diversos autores creen que la llegada de las TIC al gobierno supondrá en sí la apertura de un proceso de mejora permanente que permitirá que valores como la eficiencia, la eficacia, la equidad o la participación se maximicen. Lee y Kwak (2011), por ejemplo, sugirieron recientemente que existiría un modelo de implementación del open government que pasaría por cuatro etapas: 1) mayor nivel de transparencia en los datos, u open data; 2) mejora en los niveles de participación abierta al ciudadano; 3) mejora en los niveles de colaboración abierta a la sociedad, y 4) alcance de la implicación ciudadana permanente.

En el recorrido, utilizando de la teoría política –utilizando de una forma bastante intensa el pluralismo de valores del autor berliniano– y de revisión de estudios empíricos publicados, en este texto hemos intentado explicar por qué este proceso de maximización tiene serias limitaciones. En una democracia liberal plenamente integrada en la economía globalizada no va a ser posible que la participación se extienda más allá de los límites en los que empiece a poner en peligro el funcionamiento del sistema. (Villoria, Manuel, & Ramírez Alujas, Álvaro., 2025)

En Colombia se han implementado el uso de plataformas que buscan promover la participación de los ciudadanos en la gestión pública, a través de canales digitales, sin embargo, aún existe una gran brecha que mantiene excluidos a muchos ciudadanos, especialmente aquellos que residen en zonas rurales, donde el acceso a medios tecnológicos y a redes de internet es muy limitado.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, también conocido como Ministerio TIC viene liderando la estrategia de gobierno digital, que busca facilitar la accesibilidad a trámites y servicios del Estado, bajo principios de transparencia, eficiencia y simplicidad, mediante la implementación de la plataforma .Gov.co, la cual unifica miles de tramites de diferentes entidades del Estado colombiano en un solo portal.

## **Antecedentes de la Investigación**

Desde el año 2005, con la expedición de la Ley 962 de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, Colombia ha promovido la simplificación, estandarización, eliminación y automatización de trámites con el fin de reducir cargas innecesarias y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2005).

En el año 2017, la Alcaldía del Municipio de Fusagasugá, mediante el Decreto 600 adoptó el modelo integrado de planeación y gestión en el municipio, en cumplimiento de la normatividad emitida por el Departamento Administrativo de la Función pública- DAFP, posteriormente en el año 2021 (18 de noviembre), la Alcaldía del Municipio de Fusagasugá, compiló la implementación del Modelo Integrado de Gestión y Planeación - MIPG, las Políticas de Gestión y Desempeño, se complementa y ajusta parcialmente el Decreto 600 de 2017 y sus demás actos administrativos que le son afines y/o lo modifican, y se dictan otras disposiciones. (Alcaldía Municipal de Fusagasugá, 2017).

Dando continuidad al cumplimiento de la normatividad, en el año 2021, en la Alcaldía de Fusagasugá se aplicó la herramienta de autodiagnóstico de las dimensiones operativas Modelo Integrado de Gestión y Planeación – MIPG, como instrumento de ayuda para determinar el estado de desarrollo y avance frente a las Políticas de Gestión y Desempeño, incluida la política de racionalización de trámites.

Esta herramienta de autodiagnóstico es una autoevaluación que se lleva cabo en las

entidades públicas como proceso permanente de diagnóstico, verificación, análisis y retroalimentación que deben realizar las entidades públicas y sus servidores internamente, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas; buscando el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de los servicios y productos públicos.

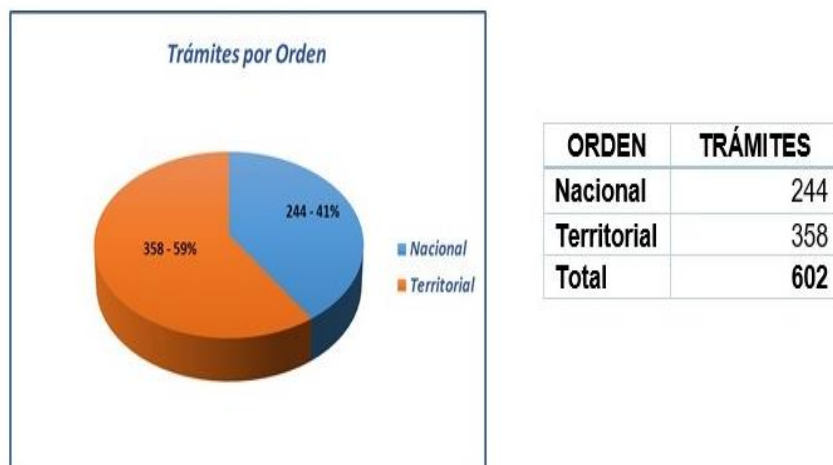
Consecutivamente, en el año 2021, la Oficina de Desarrollo Institucional de la Alcaldía del Municipio de Fusagasugá, formuló la estrategia de racionalización de trámites que por diversos inconvenientes no pudo llevarse a cabo y en el año 2022 reformuló la estrategia de racionalización de trámites a implementar, logrando 36 acciones de racionalización en la Administración.

De manera más estandarizada, en el año 2022, en la Alcaldía de Fusagasugá nuevamente se aplicó la herramienta de autodiagnóstico de las dimensiones operativas Modelo Integrado de Gestión y Planeación – MIPG, incluida la política de racionalización de trámites; aplicando la herramienta de la manera más objetiva posibles, buscando la pertinencia en la calificación de las categorías y cada uno de sus componentes.

En cumplimiento de la Ley anti-trámites 2052 de 2020, El Departamento Administrativo de la Función Pública, presentó en febrero de 2021 el primer balance de los trámites objeto de racionalización para la vigencia 2021.

### Figura 1

Primer balance de los trámites objeto de racionalización para la vigencia 2021.



*Nota:* Esta imagen muestra la cantidad y porcentajes de trámites objeto de racionalización para la vigencia 2021. *Fuente:* Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y DPTSC.

Entre los trámites a racionalizar, se destacan: el reconocimiento del Gobierno nacional de la condición de refugiados, un procedimiento administrativo a cargo del Ministerio de Relaciones Exteriores, y en el que se buscará reducir los tiempos de respuesta a los solicitantes.

Este trámite ha sido simplificado y actualmente se puede radicar mediante correo electrónico, remitiendo el formulario y los documentos solicitados, es un trámite sin costo.

Otro de los trámites nacionales a simplificarse, a cargo del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, corresponde a la digitalización y automatización de las inscripciones, selección y matrículas de los aspirantes a los programas de formación profesional integral.

Como resultado, este trámite ahora se encuentra totalmente en línea, denominado:

Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional, consiste en inscribirse en los programas de formación profesional integral ofertados por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), es un trámite sin costo de obtención inmediata.

Con respecto a entidades del orden territorial, la Alcaldía de Bucaramanga en el año 2022, propuso la racionalización de varios trámites, entre ellos el de contribución por valorización, el cual actualmente ya se encuentra racionalizado, disponible a la ciudadanía totalmente en línea.

Otra entidad del orden territorial es la Alcaldía de Cota, que en el año 2021, propuso la racionalización de varios trámites, entre ellos el de asignación de nomenclatura, el cual actualmente ya se encuentra racionalizado, disponible a la ciudadanía totalmente en línea.

A nivel nacional, algunas Alcaldías y Gobernaciones han adoptado la política de racionalización de trámites, mediante la implementación de planes de mejora y simplificación administrativa, apoyándose en herramientas tecnológicas y en el uso de plataformas digitales. No obstante, la implementación de esta política ha enfrentado desafíos tales como la resistencia al cambio por parte de los servidores públicos, escasa apropiación de herramientas tecnológicas y la falta de articulación interinstitucional.

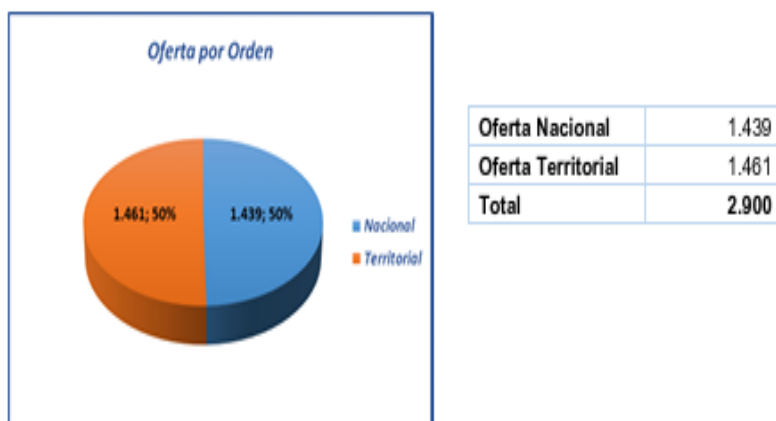
En el año 2022, el Departamento Administrativo de la Función Pública, presentó la información de los 2.900 trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs) que debieron ser racionalizados con corte al 31 de diciembre de 2021.

## Figura 2

Trámites y OPAs que debieron ser racionalizados con corte al 31 de diciembre de 2021.

- **Oferta institucional a racionalizar por tipo de entidad**

Del total de la oferta a racionalizar el 50% de los trámites son responsabilidad de entidades nacionales y el 50% de entidades territoriales.



*Nota:* Esta imagen muestra la cantidad y porcentajes de trámites que debieron ser racionalizados en la vigencia 2021. *Fuente:* Departamento Administrativo de la Función Pública. Agosto de 2022.

A comienzos del año 2023, la Alcaldía de Fusagasugá formuló la estrategia de racionalización de trámites a implementar para la vigencia 2023, con 2 trámites de la Secretaría de Hacienda: Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias y certificado de paz y salvo, mediante un tipo de racionalización tecnológica.

Para el año 2024, la Alcaldía de Fusagasugá formuló la estrategia de racionalización de trámites programada en el componente 2 del Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2024, para implementar la propuesta de mejora de los trámites:

- Licencia de inhumación de cadáveres.

- Licencia de exhumación de cadáveres

- Asignación de nomenclatura

La administración municipal cumplió con el 100% de la estrategia de racionalización de trámites contenida en uno de los anexos del Programa de Transparencia y Ética Pública v4 para la vigencia 2024.

## **Marco Legal**

La Normativa de la Política de Racionalización de trámites, dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública es la relacionada a continuación:

Decreto Ley 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto Ley 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

Resolución 455 de 2021. Por la cual se establecen 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 Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

## Marco Conceptual

**Cadena de Trámites:** Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejercen funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite. (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.)

**Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG):** es la herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional. (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).

**Herramienta Autodiagnóstico:** La herramienta de autodiagnóstico constituye un instrumento de ayuda, diseñado especialmente para que todas las entidades públicas, puedan determinar en cualquier momento, su estado de desarrollo frente a temas puntuales de su gestión y con base en ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo. (Departamento Administrativo de la función Pública, 2020).

**MIPG:** El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes. (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.)

**Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** 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 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. (Departamento

Administrativo de la Función Pública, s.f.)

Política de racionalización y automatización de trámites: Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. (Departamento Administrativo de la Función Pública).

Racionalización de trámites: Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones. (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.)

Racionalización Administrativa: Mejora de los procedimientos internos y de las condiciones de prestación del servicio asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos. (Departamento Administrativo de la Función Pública).

Racionalización Normativa: Ajuste o modificación de instrumentos normativos: Instrucciones, Resoluciones, Circulares, Decretos, Leyes, para simplificar o racionalizar trámites y facilitar la interacción del ciudadano con el Estado. (Departamento Administrativo de la Función Pública).

Racionalización Tecnológica: Incorporación de medios electrónicos para automatizar total o parcialmente trámites y otros procedimientos administrativos, de modo que los mismos puedan ser realizados en línea por los ciudadanos. (Departamento Administrativo de la Función Pública).

Sistema Único de Información De Tramites (SUIT): Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005. (Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano).

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas 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 ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.)

X-Road: La plataforma X-Road permite gestionar de manera controlada el intercambio de información entre diferentes entidades, facilitando así la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2021).

## Metodología

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, ha formulado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual toma como referencia conceptual la generación de valor público y los modelos de gestión para resultados, que se enfocan en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta que la Alcaldía del Municipio de Fusagasugá es una entidad gubernamental de la orden territorial, regida por la normatividad del Estado Colombiano, se utilizará la metodología del Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), este ciclo fue desarrollado por Walter Shewarth en 1920 y fue presentado por William Edwards Deming en 1951, es por ello que se le conoce como el Ciclo Deming. Este ciclo es una estrategia que sugiere la implementación de 4 etapas para el mejoramiento continuo de los procesos.

La implementación de la política de racionalización de trámites, se implementa bajo las fases de la metodología del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Planear. Se realiza la proyección de todas las actividades de revisión del portafolio institucional, el registro y actualización de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, priorización de trámites a racionalizar, formulación e implementación de la estrategia.

También se realiza análisis de la normatividad vigente para la correcta implementación de la política de racionalización de trámites.

Hacer. Se desarrollan las actividades que en el Hacer permiten cumplir con los objetivos propuestos para la implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño, incluida la

política de racionalización de trámites.

Verificar. Se coordinan esfuerzos y se integran actividades, efectuando la aplicación de la herramienta autodiagnóstico para la implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño, incluida la política de racionalización de trámites; así mismo se llevan a cabo los ajustes requeridos, de acuerdo al avance evidenciado a través del monitoreo que realiza la Oficina de Desarrollo Institucional.

Actuar. Para la fase Actuar del ciclo PHVA se genera como mejora continua, el cumplimiento de las acciones de mejora que genera el Departamento Administrativo de la Función Pública, derivadas de los resultados de la medición de desempeño institucional de la vigencia anterior.

La metodología que se usará en la aplicación de esta investigación es la metodología cualitativa, de tipo descriptivo y documental, analizando el contexto de la política de racionalización de trámites en Colombia y específicamente en la Alcaldía de Fusagasugá, teniendo en cuenta que se busca analizar los cambios o acciones de racionalización realizadas a los trámites, ya sean de carácter normativo, administrativo o tecnológico y comprender si realmente tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites y servicios existentes, con base en las experiencias del ciudadano y las practicas institucionales por parte de los servidores públicos, más que desde cifras exactas o mediciones estadísticas.

Enfoque de la investigación: Cualitativo y documental

Técnicas de recolección de la información: Análisis de contenido de resultados observables en ejecución de estrategias de racionalización de trámites formuladas por la Alcaldía de Fusagasugá, la cual incluye:

- Revisión documental: Observación de normatividad nacional y municipal sobre la racionalización de trámites.
- Consulta de las estrategias de racionalización de trámites formuladas: tipo de racionalización y acciones formuladas para los años 2022, 2023 y 2024.
- Informe de evaluación: Informe de evaluación al seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites.
- Entrevistas: Información suministradas por ciudadanos y por servidores de la Alcaldía de Fusagasugá.

Población y muestra:

Población objetivo: Servidores públicos de la Alcaldía de Fusagasugá y ciudadanos usuarios de trámites que ofrece la Alcaldía de Fusagasugá.

Muestra: No probabilística por conveniencia. Se seleccionarán:

Servidores públicos de la Alcaldía de Fusagasugá, que tenga a cargo la gestión de trámites que hayan sido objeto de racionalización.

Ciudadanos al azar que hayan acercado a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá a realizar trámites que hayan sido objeto de racionalización.

Análisis de contenido temático:

10 entrevistas realizadas: 5 a ciudadanos que se acercaron a realizar trámites a dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá y 5 a servidores públicos de la Administración Municipal.

Consulta de 3 estrategias de racionalización de trámites formuladas en la Alcaldía de Fusagasugá: Para los años 2022, 2023 y 2024.

Consulta de los últimos 4 resultados de Medición del Índice de Desempeño Institucional de la Alcaldía de Fusagasugá: Para los años 2021, 2022, 2023 y 2024.

Consulta de los últimos 4 resultados de Medición del Índice de Políticas de Gestión y Desempeño de la Alcaldía de Fusagasugá: Para los años 2021, 2022, 2023 y 2024.

Lectura y análisis del “INFORME DE EVALUACIÓN AL SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES VIGENCIA 2024”.

Lectura del “INFORME DE TABULACIÓN CARACTERIZACIÓN - PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”.

Se identificarán categorías en los testimonios recibidos y en documentos revisados, tales como: Barreras internas y percepción ciudadana en términos de facilidad de acceso a los trámites y tiempos de atención.

Consideraciones éticas:

- Confidencialidad de la información personal de los entrevistados tanto internos como externos.
- Uso responsable de la información institucional.

## Resultados

De acuerdo a la metodología planteada y a las técnicas de recolección de la información obtenida en la investigación, se realizó clasificación, de cuatro categorías, así:

### REVISIÓN DOCUMENTAL:

Se realizó la lectura de la normatividad sobre la racionalización de trámites y se encontró que el Departamento Administrativo de la Función Pública ha emitido una serie de lineamientos al respecto y ha emitido normatividad que indica la obligatoriedad por parte de las entidades públicas de implementar la política de racionalización de trámites.

En este sentido, la Alcaldía de Fusagasugá ha emitido actos administrados para dar cumplimiento a la normatividad vigente y ha formulado estrategias de racionalización de trámites, las cuales incluyen acciones de racionalización, que están encaminadas a reducir: costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos y a generar canales de atención semipresenciales o no presenciales, dando paso a uso de canales electrónicos, para facilitar el acceso a la comunidad, haciendo más amigable la relación entre la Administración municipal y los ciudadanos.

### CONSULTA DE LAS ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES FORMULADAS PARA LOS AÑOS 2022, 2023 Y 2024:

Se realizó una consulta de la estrategia de racionalización de trámites formulada por la Alcaldía de Fusagasugá para cada vigencia, con el fin de identificar el tipo de racionalización y las acciones racionalización a realizar.

Para la vigencia 2022, la Alcaldía de Fusagasugá: Implementó 36 trámites, de los

cuales 35 son de la Secretaría de Movilidad y 1 trámite es de la Secretaría de Hacienda:

<b>Nombre del Trámite</b>	<b>Tipo de racionalización</b>	<b>Acciones de racionalización</b>
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias.	Administrativa	Aumento de medios de pago - ampliación de entidades financiera
Matrícula de remolques y semirremolques	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Regrabación de motor de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Rematrícula de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Licencia de conducción	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Blindaje de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Cambio de placas de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Cambio de servicio de un vehículo	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea

Traslado de la matrícula de un remolque o semirremolque	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Cambio de color de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Recategorización de la licencia de conducción	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Cambio de motor de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Duplicado de placas de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Duplicado de la licencia de conducción	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Renovación de la licencia de conducción	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Cambio de carrocería de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea

Duplicado de tarjeta de operación	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Regrabación de número de identificación de un remolque o semirremolque	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Desmante de blindaje de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Rematrícula de remolques y semirremolques	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Duplicado de placa de un remolque y semirremolque	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Regrabación de serial o chasis de remolques y semirremolques	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Expedición de la tarjeta de operación	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Renovación de tarjeta de operación	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Matrícula de vehículos automotores	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea

Para la vigencia 2023, la Alcaldía de Fusagasugá, realizó acciones de racionalización a 2 trámites de la Secretaría de Hacienda, permitiéndole al ciudadano eliminar gastos de desplazamiento y ahorrar tiempo en la realización de los trámites:

<b>Nombre del Trámite</b>	<b>Tipo de racionalización</b>	<b>Acciones de racionalización</b>
Certificado de paz y salvo	Tecnológica	Trámite realizado totalmente en línea
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Tecnológica	Pago en línea

Para la vigencia 2024, la Alcaldía de Fusagasugá cumplió con el 100% de la estrategia de racionalización de trámites contenida en uno de los anexos del Programa de Transparencia y Ética Pública v4, correspondiente a 3 trámites, de los cuales 1 es de la Secretaría de Planeación (Dirección de Ordenamiento Territorial y Gestión Catastral y 2 de la Secretaría de Salud (Dirección de Salud Pública).

<b>Nombre del Trámite</b>	<b>Tipo de racionalización</b>	<b>Acciones de racionalización</b>
Asignación de nomenclatura	Administrativa	<p>* Revisar el actúa, expedición de boletín de nomenclatura PR-POT003 versión 03 e incorporar el diagrama de flujo de actividades asignando responsables dentro del flujograma.</p> <p>* Incorporar las actividades de escaneo de documentos requisito con el fin de devolver los físicos al ciudadano.</p>

Licencia de inhumación de cadáveres	Administrativa	<p>*Revisar el actual procedimiento de expedición de licencias de inhumación PR-GSS-015 versión 01 e incluir la descripción de la estructura y asignación del código y número consecutivo para el registro y control de las licencias expedidas.</p> <p>*Revisar el actual procedimiento de expedición de licencias de inhumación PR-GSS-015 versión 01 y actualizar el diagrama de flujo de actividades asignando responsables dentro del flujograma.</p>
Licencia de exhumación de cadáveres	Administrativa	<p>Expedición de licencias de exhumación PR-GSS-014 versión 01 e incluir la descripción de la estructura y asignación del código y número consecutivo para el registro y control de las licencias expedidas. Revisar el actual procedimiento de expedición de licencias de exhumación PR-GSS-014 versión 01 y actualizar el diagrama de flujo de actividades asignando responsables dentro del flujograma.</p>

Teniendo en cuenta estas situaciones presentadas, la ciudadanía pueda evidenciar el impacto que ha tenido, la estrategia implementada en cada vigencia.

El resultado de Medición del Índice de Desempeño Institucional, vigencia 2021, aplicado en la vigencia 2022 muestra que la entidad obtuvo un puntaje de 70,9.

**Figura 3**

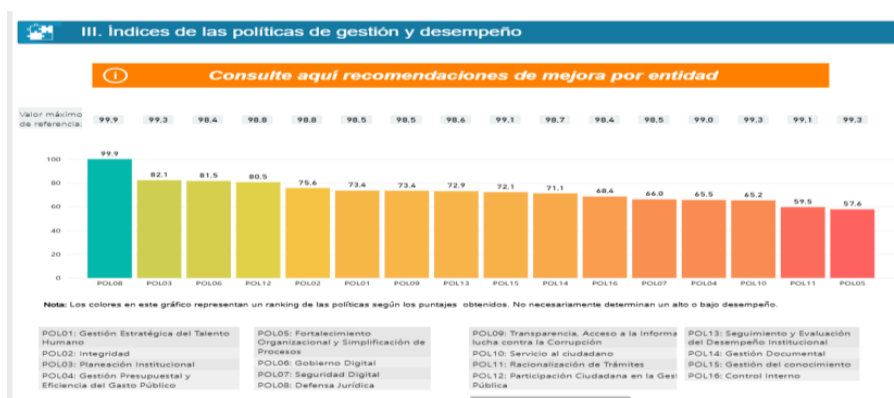
Medición del Índice de Desempeño Institucional vigencia 2021.



Nota: Esta imagen muestra los resultados obtenidos por la Alcaldía de Fusagasugá en la Medición del Índice de Desempeño Institucional en la vigencia 2021. Fuente. Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Figura 4**

Medición Índices de las políticas de gestión y desempeño vigencia 2021.



Nota: Esta imagen muestra los resultados obtenidos por la Alcaldía de Fusagasugá en la Medición de Índices de las políticas de gestión y desempeño en la vigencia 2021. Fuente. Departamento Administrativo de la Función Pública.

El resultado de Medición del Índice de Desempeño Institucional, vigencia 2022, aplicado en la vigencia 2023 evidencia un puntaje de 79,7.

El resultado de Medición del Índice de Desempeño Institucional, vigencia 2023, aplicado en la vigencia 2024, indica que a nivel general la Alcaldía Municipal bajó el puntaje de desempeño, en comparación con el año anterior, pasando de 79,7 a 74,6.

### Figura 5

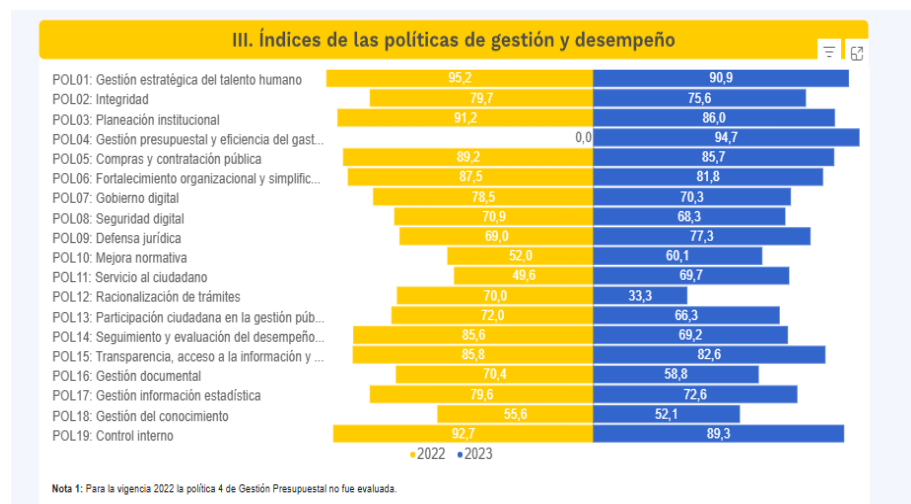
*Medición del Índice de Desempeño Institucional, vigencias 2022 y 2023.*



*Nota:* Esta imagen muestra los resultados obtenidos por la Alcaldía de Fusagasugá en la Medición del Índice Desempeño Institucional para las vigencias 2022 y 2023. *Fuente:* Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Figura 6**

Medición Índices de las políticas de gestión y desempeño vigencias 2022 y 2023.

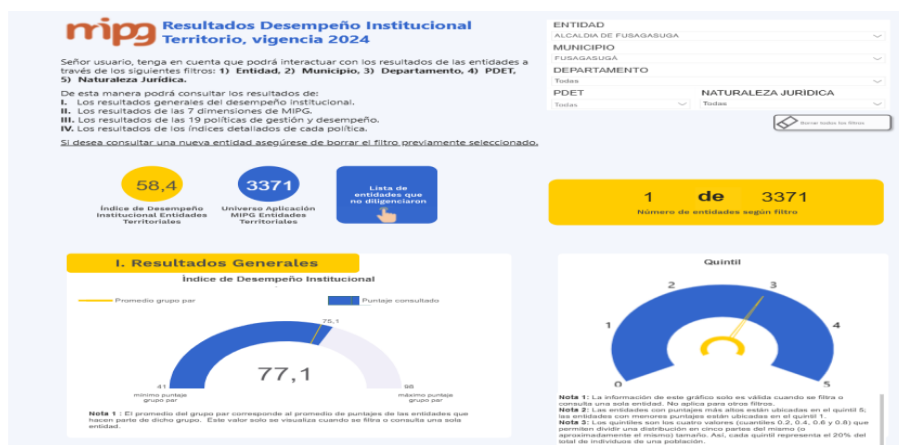


**Nota:** Esta imagen muestra los resultados obtenidos por la Alcaldía de Fusagasugá en la Medición de los Índices de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional para las vigencias 2022 y 2023. *Fuente.* Departamento Administrativo de la Función Pública.

Recientemente fue publicado el resultado de Medición del Índice de Desempeño Institucional, vigencia 2024, aplicado en la vigencia 2025, el cual indica que a nivel general la Alcaldía Municipal subió el puntaje de desempeño, en comparación con el año anterior, pasó de 74,6 a 77,1.

Figura 7

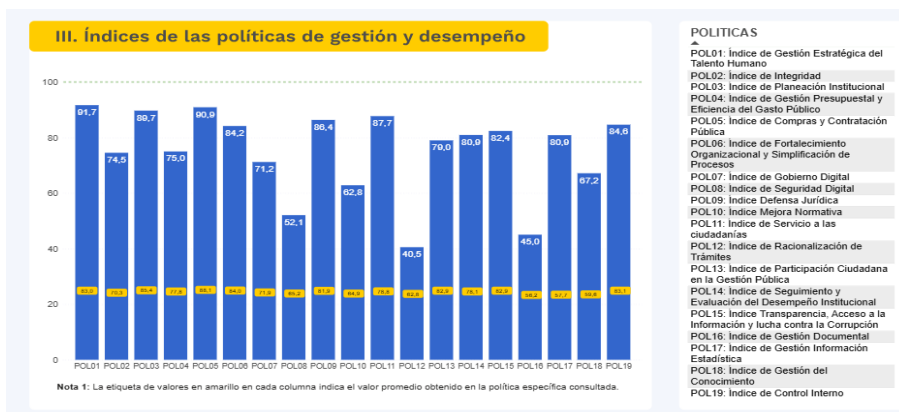
Medición Índice de Desempeño Institucional vigencia 2024.



Nota: Esta imagen muestra los resultados obtenidos por la Alcaldía de Fusagasugá en la Medición del Índice de Desempeño Institucional para la vigencia 2024. Fuente. Departamento Administrativo de la Función Pública

Figura 8

Medición Índices de las políticas de gestión y desempeño vigencias 2024.



Nota: Esta imagen muestra los resultados obtenidos por la Alcaldía de Fusagasugá en la Medición de los Índices de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional para la vigencia 2024. Fuente. Departamento Administrativo de la Función Pública.

Específicamente para la medición del Índice de la política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía de Fusagasugá, se encontró la información relacionada a continuación:

Política Racionalización de Trámites	2021	2022	2023	2024
		59,5	70	33,3

Teniendo en cuenta estos resultados obtenidos, se evidencia que para el año 2022 el aumento es bastante significativo en comparación con el año anterior.

Con respecto a los resultados obtenidos en la medición del año 2023, en comparación con el año anterior, se observa que hay un considerable decrecimiento.

Del año 2024 se evidencian los resultados recién publicados por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, que subió a 40,5.

### Figura 9

Medición Índices detallados por política vigencia 2024.



*Nota:* Esta imagen muestra los resultados obtenidos por la Alcaldía de Fusagasugá en cada Política de Gestión y Desempeño Institucional para la vigencia 2024. *Fuente:* Departamento Administrativo de la Función Pública.

## INFORME DE EVALUACIÓN:

Por otra parte, se realizó la lectura y análisis al “INFORME DE EVALUACIÓN AL SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES VIGENCIA 2024”, radicado mediante I-2025-02569 Id: 460741 de fecha 95 de febrero de 2025, emitido por la Jefe la Oficina de Control Interno y dirigido al Alcalde Municipal y a la Directora de Desarrollo Organizacional.

En este documento aparecen las conclusiones y recomendaciones para la mejora, de acuerdo a las situaciones evidenciadas para la vigencia 2024:

1. La administración municipal cumplió con el 100% de la estrategia de racionalización de trámites contenida en uno de los anexos del Programa de Transparencia y Ética Pública v4.

2. En la revisión aleatoria de los registros de los 169 tramites, se pudo evidenciar que es necesario revisarlos uno a uno, en atención a que deben entrar en el ciclo continuo de racionalización.

3. Con fundamento en los resultados arrojados en la medición del índice de desempeño institucional, se plantearon recomendaciones de mejora, en este caso en concreto, 28 actividades para la Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, para lo que la administración municipal deberá generar acciones de mejora para la política, relacionados a continuación:

- Automatizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

- Caracterizar los usuarios de los trámites total o parcialmente en línea de la entidad.

- Considerar el análisis interno de procesos, procedimientos, costos, posibles riesgos de corrupción y/u otros criterios definidos por la entidad para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos.

- Considerar los compromisos frente a políticas públicas, sectoriales, transversales y otras para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos.

- Considerar los compromisos frente al Plan de Desarrollo para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos.

- Difundir los resultados de la documentación y sistematización de las buenas prácticas con sus grupos de valor y usuarios interesados.

- Digitalizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

- Disponer todos los documentos resultantes de los trámites de la entidad en la Carpeta Ciudadana Digital.

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan disminuir posibles riesgos de corrupción.

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan mejorar la interacción y experiencia de la ciudadanía y grupos de valor.

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros

procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reconocer los incentivos y/o valor agregado a los ciudadanos que realizan los trámites en línea, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020.

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los costos de los trámites u otros procedimientos administrativos.

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los pasos de los trámites u otros procedimientos administrativos.

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los requisitos y/o documentos de los trámites /otros procedimientos administrativos.

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los tiempos de respuesta de los trámites u otros procedimientos administrativos.

- Gestionar la mejora continua de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, a través de la promoción de una cultura gestión de su conocimiento, preservación de la memoria y aprendizaje institucional.

- Identificar y documentar experiencias que generan valor y sirven como referente de

buena práctica, para gestionar la mejora continua de la política.

- Identificar y documentar lecciones aprendidas que lleven a mejorar los procesos, procedimientos y actividades, para gestionar la mejora continua de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites.

- Implementar acciones de mejora institucional como resultado de la documentación y sistematización de lecciones aprendidas.

- Implementar acciones de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

- Incluir los trámites con altos costos, mayor número de pasos, tiempos de respuesta, requisitos o documentos en el análisis para para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos.

- Incluir los trámites con mayor demanda, quejas o que han sido identificados por los ciudadanos como prioritarios a simplificar en el análisis para para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos.

- Registrar trimestralmente en el SUI los datos de operación de los trámites.

- Tener en cuenta la información derivada de la caracterización de los grupos de valor y grupos de interés para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos.

- Tener en cuenta los trámites que no han sido racionalizados en vigencias anteriores para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos.

- Usar el servicio de Carpeta Ciudadana Digital para que la entidad reduzca el número de PQRSD, reduzca los tiempos de respuesta de los trámites, reduzca el consumo de papel necesario para dar respuesta a los trámites, entre otros.

- Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.

- Vincular a X-ROAD todos los servicios de intercambio de información requeridos para la realización de trámites de la entidad. (Alcaldía de Fusagasugá, 2025).

Por otra parte, se realizó la lectura al “INFORME DE TABULACIÓN CARACTERIZACIÓN - PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”, elaborado por la Dirección de Relación Estado - Ciudadano y publicada en el mes de julio de 2025; el cual expone los resultados del análisis sobre la percepción ciudadana respecto a la atención brindada por la Administración Municipal de Fusagasugá, según información recolectada mediante la aplicación de encuestas; frente a la pregunta ¿INDIQUE CUALES HAN SIDO LAS DIFICULTADES QUE HA EXPERIMENTADO EN LA ATENCION AL CIUDADANO?, 6 de 165 ciudadanos encuestados, es decir el 4% de la muestra, respondieron que perciben “Trámites largos y burocracia excesiva”, lo que indica demoras y procesos ineficientes.

## Figura 10

*Pregunta de la encuesta de caracterización - Percepción ciudadana sobre la atención al Ciudadano.*

**PREGUNTA ¿INDIQUE CUALES HAN SIDO LAS DIFICULTADES QUE HA EXPERIMENTADO EN LA ATENCION AL CIUDADANO?**

Dificultad Reportada	Cantidad de Personas
No ha tenido dificultades / Ninguna	42
Falta de empatía y actitud de servicio	21
Falta de respuesta oportuna a peticiones / No se cumplen soluciones	5
No contestan en línea o no hay constancia de recibido	2
Dificultad para encontrar funcionarios / No cumplen horarios	4
Falta de información clara y suficiente	15
Atención telefónica deficiente	12
Trámites largos y burocracia excesiva	6
El Alcalde no atiende reuniones con comunidad	3
Mal trato o interrogatorios excesivos	8
Citas incumplidas por funcionarios	2
Necesidad de mejorar gestión de radicados	2
No dan oportunidad de expresarse si no hay citas	2
Algunas oficinas tienen barreras físicas para la comunicación	2
No responde	39

*Nota.* Esta imagen muestra la tabulación de las respuestas obtenidas en la encuesta de caracterización de percepción ciudadana frente a las dificultades experimentadas en la atención al ciudadano. *Fuente.* Informe encuesta percepción ciudadana sobre la atención al ciudadano.

Aunque los resultados presentados muestran un bajo porcentaje de percepción negativa por parte de los ciudadanos encuestados, no se puede pasar por alto que existe un porcentaje de inconformidad que aunque sea bajo, amerita ser tenido en cuenta para la formulación de acciones de mejora por parte de la Administración Municipal.

### ENTREVISTAS:

Con el fin de obtener información directamente suministrada por ciudadanos y por servidores de la Alcaldía de Fusagasugá, se realizaron entrevistas a 5 ciudadanos que se

acercaron a realizar trámites a dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá para conocer mediante testimonios, la percepción ciudadana en términos de facilidad de acceso a los trámites y tiempos de atención.

También se realizaron entrevistas a 5 servidores públicos de la Administración Municipal, para identificar barreras internas que se presentan en la gestión de los trámites, con lo cual se pudo establecer que:

Los ciudadanos no tienen pleno conocimiento de la política de racionalización de trámites implementada por parte de la Alcaldía de Fusagasugá, si han escuchado que algunos trámites se pueden hacer de manera virtual pero lo consideran poco seguro por lo tanto asumen que es mejor realizar todo de manera presencial para evitar ser estafados por terceros, sin embargo consideran que el acceso a la realización de los trámites es fácil y la atención se da dentro de un tiempo de espera razonable, sin embargo hay una percepción de que le dan prioridad en la atención a los tramitadores. Así mismo perciben que la hay una buena relación entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a realizar trámites.

Los servidores públicos consideran que, en la Secretaría de Movilidad, la principal barrera interna es que la los trámites no son atendidos por personal de la Alcaldía directamente, sino por personal externo que está vinculado a una empresa contratista que presta sus servicios a Secretaría de Movilidad. Así mismo, indican que los trámites racionalizados en la Secretaría de Movilidad para el año 2022, se orientaron en el sentido de acceso a formularios para ser diligenciados en línea, pero en el momento no está disponible esta opción y el ciudadano se debe acercar a la Secretaría de Movilidad a realizar todo el trámite personalmente. Sin embargo, consideran que la interacción entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena.

DOFA:

<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Publicación de información incompleta en cuanto a requisitos de algunos trámites.</p> <p>Poca socialización de las estrategias de racionalización de trámites implementadas.</p> <p>Escasa apropiación de la cultura orientada al cambio.</p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Capacitaciones e instructivos por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Oficina TIC con desarrolladores que pueden apoyar la racionalización tecnológica.</p> <p>Acceso a la plataforma SUIT que es la única fuente válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.</p>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Normatividad suficiente que brinda</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>Recursos limitados</p>

<p>los lineamientos claros para la implementación de la política de racionalización de trámites.</p> <p>Existencia de la Dirección de Desarrollo Organizacional, que acompaña y asesora a las demás dependencias en el proceso.</p> <p>Interés de la Administración Municipal por satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos que interactúan con la entidad.</p>	<p>(presupuestales, humanos, tecnológicos) para la implementación de la política de racionalización de trámites.</p> <p>Resistencia al cambio por parte del ciudadano.</p> <p>Desconfianza de los ciudadanos para realizar trámites en línea por temor a ser víctimas de estafa.</p>
---	--

## Discusión de Resultados

La política de racionalización de trámites implementada por la Alcaldía de Fusagasugá, desarrollada mediante estrategias formuladas con periodicidad anual, evidencia avances importantes que responden a los lineamientos de eficiencia administrativa, transparencia institucional y calidad en la atención al ciudadano, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la normatividad vigente aplicable al tema; pero a su vez, revela la necesidad de formular e implementar acciones de mejora tendientes a transformar positivamente la percepción que tiene la ciudadanía, no solo frente a la simplicidad de los trámites sino en el fortalecimiento de la confianza ciudadana basada en la transparencia y la mejora continua en la atención de trámites y servicios que oferta la Administración Municipal, acatando las recomendaciones dadas por la Dirección de Relación Estado – Ciudadano, con respecto a reducir los tiempos de respuesta en trámites y evitando la burocracia innecesaria.

La medición del Índice de Desempeño Institucional reflejó una evolución irregular, con puntajes de 70,9 en 2021, subiendo a 79,7 en 2022, bajando a 74,6 en 2023 y subiendo a 77,1 en 2024.

Este último resultado, nos indica que, aunque hubo avances relevantes, aún falta consolidar un proceso de mejora institucional que sea constante y con tendencia a la mejora continua.

El índice de las políticas de gestión y desempeño, también reflejó una evolución irregular en el puntaje obtenido para la política de racionalización de trámites, con puntajes de 59,5 en 2021, subiendo a 70 en 2022, bajando a 33,3 en 2023 y subiendo a 40,5 en 2024.

Con base en esta información, se evidencia que la Alcaldía de Fusagasugá alcanzó el

punto más alto en la medición del índice de la política de racionalización de trámites, en el año 2022, gracias al esfuerzo invertido en automatizar trámites, especialmente a través de la Secretaría de Movilidad, para lo cual, se formuló e implementó un tipo de racionalización tecnológica para los 35 trámites de esta dependencia, que hicieron parte de la estrategia y 1 trámite de la Secretaría de Hacienda con tipo de racionalización Administrativa.

Esta estrategia de racionalización de trámites de la vigencia 2022, fue bastante ambiciosa y tenía como fin, lograr que los procesos fueran más ágiles y modernos, ayudando a reducir tiempos de atención y costos de desplazamiento, conforme a los lineamientos establecidos. Sin embargo, aunque los trámites de la Secretaría de Movilidad se orientaron en el sentido de acceso a formularios para ser diligenciados en línea; esta opción no se encuentra disponible en el momento, lo que conlleva a que el ciudadano deba acudir de manera presencial a las instalaciones de esta dependencia a realizar los trámites personalmente, dejando al descubierto la limitada modernización en la gestión pública.

Para la vigencia 2023, el índice de las políticas de gestión y desempeño, registra un significativo descenso, con una disminución de 36,7 puntos. Al revisar la estrategia formulada este período, se puede inferir que esto se debió a que únicamente se trabajó en la racionalización de dos trámites de la Secretaría de Hacienda, que aunque aportaron simplicidad a los ciudadanos, el alcance fue muy limitado y eso pudo afectar la calificación general.

En 2024, aunque se cumplió al 100% con la propuesta de mejora de los trámites, establecida en el Programa de Transparencia y Ética Pública, los beneficios no fueron perceptibles, teniendo en cuenta que, los trámites racionalizados para esa vigencia, estaban en las Secretarías de Salud y Planeación, y estos implicaron mejoras a nivel administrativo, como

cambios en los flujos y documentos, lo que genera que la visibilidad del impacto sea poco perceptible para la comunidad.

Por otra parte, las entrevistas aplicadas, evidenciaron que la comunidad aún no está muy familiarizada con la política de racionalización de trámites y si bien, la Administración Municipal ha realizado esfuerzos para facilitar la gestión de los trámites y servicios, muchos ciudadanos no conocen cuales pueden gestionar en línea y adicionalmente desconfían de la realización de pagos por medios digitales por temor a fraudes, lo que revela que es necesario fortalecer la pedagogía institucional y los canales de comunicación con la comunidad.

A nivel externo, la resistencia al cambio y la dificultad de adaptación a los medios digitales, implican obstáculos que se deben abordar mediante la incorporación de campañas informativas, alfabetización digital y fortaleciendo de la comunicación con la comunidad.

A nivel interno, se hace necesario analizar de fondo las quejas recibidas acerca de posibles anomalías en la atención que se brinda en la Secretaría de Movilidad, verificando mediante observación, la calidad del servicio prestado y los tiempos de atención, con el fin de promover una relación más confiable entre el ciudadano y la Administración Municipal.

Así mismo, es importante que la Administración Municipal publique un informe que evidencie las acciones de mejora implementadas en atención a las recomendaciones emitidas desde la Oficina de Control Interno, para brindarle al ciudadano la tranquilidad que a nivel institucional se trabaja constantemente en promover y fomentar una cultura organizacional eficiente y orientada hacia el ciudadano.

Alcaldía de Fusagasugá evidencia que ha avanzado en la implementación de la política de racionalización de trámites, sin embargo, tiene un gran desafío con respecto a la innovación

institucional en términos de actualización de procedimientos que evidencien reducción de pasos innecesarios en los trámites, implementación de tecnología y empoderamiento del ciudadano; en consonancia con el enfoque de Teoría de la Gobernanza y la Relación Estado-Ciudadano, que se enfoca en importancia de una gestión pública más transparente, participativa y colaborativa, lo que implica optimizar la interacción entre los ciudadanos y el Estado.

## Conclusiones

En el año 2022, se llevó a cabo un gran trabajo en torno a la automatización y digitalización de algunos trámites de la Alcaldía de Fusagasugá, obteniendo un puntaje de 70 puntos de 100 posibles en la medición del Índice de Desempeño Institucional – IDI.

En el año 2023, la estrategia de racionalización de trámites no logró los resultados esperados, dado que el puntaje disminuyó en un 36,7 en comparación con la vigencia anterior.

En el año 2024, se logró implementar la totalidad de la estrategia de racionalización de trámites contenida en uno de los anexos del Programa de Transparencia y Ética Pública v4, logrando incrementar el índice de medición de la política de racionalización de trámites en 7,2 puntos en comparación con el puntaje obtenido en la vigencia anterior.

Es fundamental fortalecer los procesos de capacitación de los servidores públicos con respecto a la implementación de la política de racionalización de trámites, para garantizar una adecuada apropiación de los cambios.

Para lograr una racionalización de trámites efectiva, es necesario fortalecer la comunicación interna en la Administración Municipal para que los servidores públicos que brindan información al público, tengan información clara y concisa para entregar a los ciudadanos.

La difusión masiva de las estrategias de racionalización de trámites implementadas, es un factor clave que contribuye significativamente a mejorar la percepción de los ciudadanos hacia la Administración Municipal.

## **Limitaciones**

La única fuente de información que se puede consultar frente a la implementación del Modelo Integrado de Gestión y Planeación – MIPG y frente a las Políticas de Gestión y Desempeño, es el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, siendo la cabeza del Sector de la Función Pública encargado de formular las políticas generales de administración pública, en especial en materias relacionadas con empleo público, organización administrativa, control interno y racionalización de trámites de la rama ejecutiva del poder público.

De acuerdo a lo anterior, no es posible consultar diversas fuentes de información al respecto.

## Recomendaciones

El ejercicio evidencia que es primordial el trabajo articulado entre los líderes y/o enlaces de cada política, dado que se presentan actividades conjuntas que requieren integrar el aporte de diferentes procesos.

Es necesario realizar seguimiento al cronograma de actividades para dar cumplimiento dentro de los tiempos establecidos para la implementación de la política de racionalización de trámites.

Para una correcta implementación de la estrategia de racionalización de trámites, se debe realizar mayor difusión de dicha estrategia tanto a nivel interno como externo.

Para lograr una adecuada participación de la comunidad en el proceso, se deben recibir sugerencias por parte de los ciudadanos, para poder implementar acciones de mejora que permitan mitigar las falencias detectadas.

La Alcaldía de Fusagasugá debe dar cumplimiento a las acciones de mejora planteadas, conforme a los resultados arrojados en la medición del índice de desempeño institucional.

## Referencias Bibliográficas

Alcaldía de Bucaramanga. *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2022.*

<https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/DOCUMENTO-PRELIMINAR-PAAC-2022-2.pdf>

Alcaldía de Bucaramanga. *Sistema de gestión de valorización.*

<https://valorizacion.bucaramanga.gov.co/sqv/>

Alcaldía de Bucaramanga. *Trámites y servicios. Sistema de gestión de valorización.*

<https://valorizacion.bucaramanga.gov.co/sqv/>

Alcaldía de Cota. *Atención y servicios a la ciudadanía.* [https://cota-](https://cota-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Impuestos-y-Tramites.aspx)

[cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Impuestos-y-Tramites.aspx](https://cota-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Impuestos-y-Tramites.aspx)

Alcaldía de Cota. *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC.* [https://www.cota-](https://www.cota-cundinamarca.gov.co/SIPG/Paginas/PAAC.aspx?RootFolder=/SIPG/PAAC/PAAC+2021)

[cundinamarca.gov.co/SIPG/Paginas/PAAC.aspx?RootFolder=/SIPG/PAAC/PAAC+2021&FolderCTID=0x012000E5745440E332A842970DD10CED67D706&View=%7B75084078-FAE0-4B56-969C-CFCB681B1053%7D#gsc.tab=0](https://www.cota-cundinamarca.gov.co/SIPG/Paginas/PAAC.aspx?RootFolder=/SIPG/PAAC/PAAC+2021&FolderCTID=0x012000E5745440E332A842970DD10CED67D706&View=%7B75084078-FAE0-4B56-969C-CFCB681B1053%7D#gsc.tab=0)

Alcaldía Municipal de Fusagasugá. *Certificado de Paz y Salvo.* [https://alcaldia-municipal-de-](https://alcaldia-municipal-de-fusagasuga.micolombiadigital.gov.co/tramites-y-servicios/certificado-de-paz-y-salvo)

[fusagasuga.micolombiadigital.gov.co/tramites-y-servicios/certificado-de-paz-y-salvo](https://alcaldia-municipal-de-fusagasuga.micolombiadigital.gov.co/tramites-y-servicios/certificado-de-paz-y-salvo)

Alcaldía Municipal de Fusagasugá. *Misión y Visión.*

<https://www.fusagasuga.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>

Alcaldía Municipal de Fusagasugá. *Plan Anticorrupción PAAC 2023 versión 2*. <https://alcaldia-municipal-de-fusagasuga.micolombiadigital.gov.co/politicas-y-lineamientos/plan-anticorrupcion-paac-2023-version-2>

Cancillería. *Procedimiento de Determinación de la Condición de Refugiado*.  
<https://www.cancilleria.gov.co/determinacion-condicion-refugiado>

Departamento Administrativo de la Función Pública. *Cómo opera MIPG*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

Departamento Administrativo de la Función Pública. *Función Pública presenta el primer informe público sobre los trámites que deben ser simplificados*. (2021).  
<https://www.funcionpublica.gov.co/-/funci%C3%B3n-p%C3%BAblica-presenta-el-primer-informe-p%C3%BAblico-sobre-los-tr%C3%A1mites-que-deben-ser-simplificados%C2%A0>

Función Pública. *Información General*. <https://www.funcionpublica.gov.co/quienes-somos/funciones-generales>

Función Pública. *Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión 4 Marzo de 2021*. Glosario MIPG. Versión 5. Junio de 2020.  
[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario\\_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671)

López, Pedro Luis. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Punto Cero, 09(08), 69-74.

Recuperado en 28 de mayo de 2023, de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)

Ministerio de Relaciones Exteriores. *Procedimiento de Determinación de la Condición de Refugiado*. <https://www.cancilleria.gov.co/determinacion-condicion-refugiado>

Observatorio socioeconómico de Fusagasugá. *Indicadores DANE*.

<https://observatorio.alcaldiafusagasuga.gov.co/indicadores-dane/>

Secretaría de Planeación. *Alcaldía Municipal de Cota*.

<https://cota.seygobservices.com:2705/Account/Login?ReturnUrl=%2F>

SENA. *Sede electrónica*. <https://sedeelectronica.sena.edu.co/Paginas/InicioSesion.aspx>

Servicio Nacional de Aprendizaje. 5. *Trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA*.

<https://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Paginas/tramitesServicios.aspx>

SUIT. *Asignación de nomenclatura*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=2298>

SUIT. *Contribución por valorización*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=74046>

SUIT. *Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional integral*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=4538>

SUIT. *Reconocimiento de la condición de refugiado.*

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=31208>

SUIT V3. *Sistema Único de Información de Trámites.* <https://tramites1.suit.gov.co/suit-web/login.html>

Villoria, Manuel, & Ramírez Alujas, Álvaro. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(spe), 69-103. Recuperado en 23 de octubre de 2025, de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400003&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003&lng=es&tlng=es)

## Anexos

### Anexo A. Informe de Evaluación al Seguimiento de la Estrategia de Racionalización de Tramites Vigencia 2024



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ



Al contestar cite Radicado I-2025-02569 Id: 460741  
Folios: 5 Fecha: 05-02-2025 14:17:48  
Anexos: 1 MEDIO MAGNETICO  
Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL y Otros...

Fusagasugá, 5 de febrero de 2025

**Doctor**  
WILLIAM GARCIA FAYAD  
**ALCALDE**  
LUCY JUANITA GARZÓN SAAVEDRA  
**DIRECTORA DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**ASUNTO:** INFORME DE EVALUACIÓN AL SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES VIGENCIA 2024.

Cordial Saludo,

La racionalización de trámites es una de las políticas de gestión y desempeño institucional, se rige por las normas que la regulan o reglamentan y se implementa a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias.

La política de racionalización tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites

Las acciones de racionalización están en sintonía con el artículo 7 de la Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

Por consiguiente, en cumplimiento a lo programado por la Oficina de Control Interno de la alcaldía de Fusagasugá y de conformidad con las normas establecidas para tal efecto, se realizó seguimiento a la estrategia de racionalización de tramites programada en el componente 2 del Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2024.

Siendo así, se pudo evidenciar que la Alcaldía Municipal de Fusagasugá publicó la primera versión del el Programa de Transparencia y Ética Pública el 19 de enero de 2024 en la página web de la entidad y la cuarta versión publicada con fecha del 12 de junio 2024, plan que contiene la estrategia de racionalización de tramites 2024.



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ



Al contestar cite Radicado I-2025-02569 Id: 460741  
 Folios: 5 Fecha: 05-02-2025 14:17:48  
 Anexos: 1 MEDIO MAGNETICO  
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL y Otros...

La Oficina de Control Interno utilizó los siguientes mecanismos para la evaluación de la estrategia de racionalización de tramites: Pagina web alcaldía de Fusagasugá "botón de transparencia y acceso a la información pública, numeral 5.2 Tramites y servicios", Programa de Transparencia y Ética Pública, Plataforma del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, resultados del FURAG 2023, Gov.co.

Partiendo con esta premisa, la Oficina de Control Interno realizó la respectiva evaluación al cumplimiento de la estrategia de racionalización de tramites vigencia 2024 y se generaron las siguientes:

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

En general, para la vigencia 2024 se evidenciaron las siguientes situaciones:

1. La administración municipal cumplió con el 100% de la estrategia de racionalización de tramites contenida en uno de los anexos del Programa de Transparencia y Ética Pública v4.
2. En la revisión aleatoria de los registros de los 169 tramites, se pudo evidenciar que es necesario revisarlos uno a uno, en atención a que deben entrar en el ciclo continuo de racionalización.
3. Con fundamento en los resultados arrojados en la medición del índice de desempeño institucional, se plantearon recomendaciones de mejora, en este caso en concreto, 28 actividades para la Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, para lo que la administración municipal deberá generar acciones de mejora para la política, relacionados a continuación:
  - Automatizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
  - Caracterizar los usuarios de los trámites total o parcialmente en línea de la entidad.
  - Considerar el análisis interno de procesos, procedimientos, costos, posibles riesgos de corrupción y/u otros criterios definidos por la entidad para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ



Al contestar cite Radicado I-2025-02569 Id: 460741  
 Folios: 5 Fecha: 05-02-2025 14:17:48  
 Anexos: 1 MEDIO MAGNETICO  
 Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL y Otros...

- Considerar los compromisos frente a políticas públicas, sectoriales, transversales y otras para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Considerar los compromisos frente al Plan de Desarrollo para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Difundir los resultados de la documentación y sistematización de las buenas prácticas con sus grupos de valor y usuarios interesados
- Digitalizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- Disponer todos los documentos resultantes de los trámites de la entidad en la Carpeta Ciudadana Digital.
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan disminuir posibles riesgos de corrupción
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan mejorar la interacción y experiencia de la ciudadanía y grupos de valor
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reconocer los incentivos y/o valor agregado a los ciudadanos que realizan los trámites en línea, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los costos de los trámites u otros procedimientos administrativos
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los pasos de los trámites u otros procedimientos administrativos
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los costos de los trámites u otros procedimientos administrativos



**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**



Al contestar cite Radicado I-2025-02569 Id: 460741  
 Folios: 5 Fecha: 05-02-2025 14:17:48  
 Anexos: 1 MEDIO MAGNETICO  
 Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL y Otros...

pública implementadas permitan reducir los requisitos y/o documentos de los trámites /otros procedimientos administrativos

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los tiempos de respuesta de los trámites u otros procedimientos administrativos
- Gestionar la mejora continua de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, a través de la promoción de una cultura gestión de su conocimiento, preservación de la memoria y aprendizaje institucional
- Identificar y documentar experiencias que generan valor y sirven como referente de buena práctica, para gestionar la mejora continua de la política
- Identificar y documentar lecciones aprendidas que lleven a mejorar los procesos, procedimientos y actividades, para gestionar la mejora continua de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites
- Implementar acciones de mejora institucional como resultado de la documentación y sistematización de lecciones aprendidas
- Implemente acciones de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
- Incluir los trámites con altos costos, mayor número de pasos, tiempos de respuesta, requisitos o documentos en el análisis para para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Incluir los trámites con mayor demanda, quejas o que han sido identificados por los ciudadanos como prioritarios a simplificar en el análisis para para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Registrar trimestralmente en el SUIT los datos de operación de los trámites
- Tener en cuenta la información derivada de la caracterización de los grupos de valor y grupos de interés para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Tener en cuenta los trámites que no han sido racionalizados en vigencias anteriores para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Usar el servicio de Carpeta Ciudadana Digital para que la entidad reduzca el número de PQRS, reduzca los tiempos de respuesta de los trámites, reduzca el consumo de papel necesario para dar respuesta a los trámites, entre otros.

Dirección: Calle. 6 N° 6 - 24, Alcaldía Fusagasugá - Cundinamarca  
[www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co](http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co)  
[atencionciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co](mailto:atencionciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co)  
 Teléfonos: 886 81 81 – Fax: 886 81 86  
 Línea gratuita: 01 8000 12 7070  
 Código Postal: 252211  
 Página 4 de 5



**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**



Al contestar cite Radicado I-2025-02569 Id: 460741  
 Folios: 5 Fecha: 05-02-2025 14:17:48  
 Anexos: 1 MEDIO MAGNETICO  
 Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL y Otros...

- Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
- Vincular a X-ROAD todos los servicios de intercambio de información requeridos para la realización de trámites de la entidad.

**Nota:** Adjunto del presente oficio se encuentra el detallado del informe

Cordialmente,

**Olga Patricia Castillo Rangel**  
 Jefe de Oficina

**CONTROL INTERNO**

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Original: Destinatarios

1ª Copia: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto: RONALD MAURICIO MUÑOZ PARDO

Revisó y Aprobó: OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL



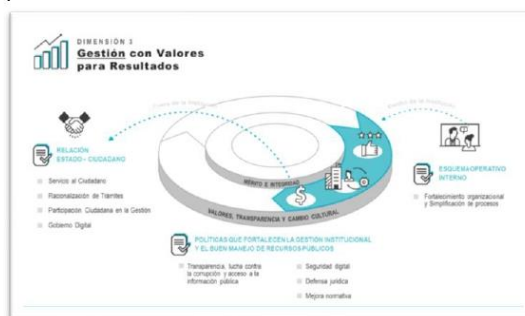
## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

### INFORME DE EVALUACIÓN AL SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES VIGENCIA 2024.

#### CONTEXTO

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe en materia de atención al ciudadano sobre el tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, enfocándose en la 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados, cuyo propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público, con el fin de revisar el cumplimiento en la formulación de los planes de acción institucional y lo previsto en la Ley 152 de 1994, y en el artículo 74 de la Ley 1474.

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, que busca facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones de manera ágil y efectiva, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos en su interacción con el Estado.



Fuente: Función Pública 2017

De acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para la adopción del enfoque de Estado abierto exige el reconocimiento de las particularidades ciudadanas, para ello, se deben contemplar, en conexidad, los siguientes elementos transversales:



**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**

- Enfoque diferencial poblacional
- Enfoque territorial
- Lenguaje claro
- Innovación abierta
- Uso de Tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC

Ahora bien, de acuerdo a los resultados de desempeño institucional territorio vigencia 2023, la Alcaldía de Fusagasugá decayó en 5 puntos pasando de 79.7 a 74.6, así:



**Fuente:** Resultados de medición IDI 2023

En cuanto a la 3ª Dimensión Gestión con valores para resultados, en la que se encuentra la política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, también se evidenció una disminución en 4 puntos a comparación de la vigencia 2022, pasando de 70 a 66, así:

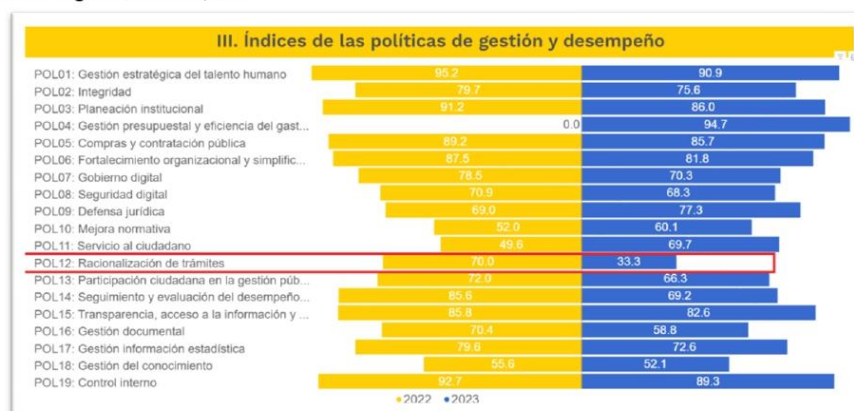


**Fuente:** Resultados de medición IDI 2023



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

Finalmente, se evidenció que la política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, disminuyó su índice de 70.0 a 33.3 a comparación de la vigencia 2022, así:



Fuente: Resultados de medición IDI 2023

Con fundamento en los resultados arrojados en la medición del índice de desempeño institucional, se plantearon recomendaciones de mejora, en este caso en concreto, 28 actividades para la Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, para lo que la administración municipal deberá generar acciones de mejora para la política.

A partir de ello, es necesario que la Alcaldía de Fusagasugá, a través del líder de la política Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites (Dirección de Desarrollo Organizacional), determine el estado de implementación de estos elementos y establezca un plan para iniciar o continuar con su desarrollo.

### MARCO NORMATIVO

Los criterios establecidos para la realización del presente informe son las relacionadas a continuación:

**Decreto Ley 2150 de 1995** "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

**Ley 489 de 1998** "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

**Ley 962 de 2005** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

**Artículo 234 de la Ley 1450 de 2011** “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.”

**Ley 1474 de 2011** “Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

**Decreto Ley 019 de 2012** “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

**Artículo 147 de la Ley 1955 de 2019** “por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad.”

**Decreto Ley 2106 de 2019** “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”

**Ley 2052 de 2020** ““Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”

**Resolución 455 de 2021** “Por la cual se establecen 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 Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”

**Decreto 088 de 2022** Por el cual se 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

**Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.



**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**

**SEGUIMIENTO ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES - 2024**

El presente seguimiento se realizó teniendo como base la normatividad legal vigente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y la evaluación del reporte al Sistema Único de Información de Tramites – SUIT.

La Oficina de Control Interno evidenció que la estrategia de racionalización de tramites de la alcaldía de Fusagasugá vigencia 2024 fue publicada como componente del Programa de Transparencia y Ética Pública en el botón de transparencia y acceso a la información pública el 19 de enero 2024.



Fuente: <https://www.fusagasuga.gov.co/politicas-y-lineamientos/programa-de-transparencia-y-etica-publica-anatigo-paac>

Aunado a lo anterior, se evidenció que la estrategia de racionalización de tramites 2024, fue inscrita en la fuente única y valida de la información SUIT.



Fuente: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit>



**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**

**SEGUIMIENTO ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES - 2024**

El presente seguimiento se realizó teniendo como base la normatividad legal vigente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y la evaluación del reporte al Sistema Único de Información de Tramites – SUIT.

La Oficina de Control Interno evidenció que la estrategia de racionalización de tramites de la alcaldía de Fusagasugá vigencia 2024 fue publicada como componente del Programa de Transparencia y Ética Pública en el botón de transparencia y acceso a la información pública el 19 de enero 2024.



Fuente: <https://www.fusagasuga.gov.co/politicas-y-lineamientos/programa-de-transparencia-y-etica-publica-anatigo-paac>

Aunado a lo anterior, se evidenció que la estrategia de racionalización de tramites 2024, fue inscrita en la fuente única y valida de la información SUIT.



Fuente: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit>



### ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

Nombre	Responsable	Monitoreo Jefe Planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación
Licencia de exhumación de cadáveres	Dirección de Salud Pública	Si	100	La mejora se implementó con la modificación del procedimiento PR-GSS-014 a su versión 02, donde se incorporó la verificación y atención de trámites fuera del horario de trabajo, para dar respuesta durante los 7 días de la semana en un término no mayor a un día calendario. Se actualizó el trámite en el aplicativo y con una mesa de trabajo con grupos de valor/interés del trámite, se socializaron las mejoras realizadas. A través de formulario que llega al correo de los usuarios evalúan el trámite.	La mejora se implementó con la modificación del procedimiento PR-GSS-014 a su versión 02, donde se incorporó la verificación y atención de trámites fuera del horario de trabajo, para dar respuesta durante los 7 días de la semana en un término no mayor a un día calendario. Se actualizó el trámite en el aplicativo y con una mesa de trabajo con grupos de valor/interés del trámite, se socializaron las mejoras realizadas. A través de formulario que llega al correo de los usuarios evalúan el trámite.

### Validación de Tramites Racionalizados en el SUIT VS publicación en Pagina web y GOV.CO

La Oficina de Control Interno realizó la verificación desde el SUIT, que es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía y pudo evidenciar el registro de 169 tramites en la plataforma, adicionalmente se verifico en la página web de la alcaldía de Fusagasugá en el botón de transparencia y acceso a la información pública, numeral 5 Tramites y servicios, pudiendo evidenciar que los tramites se encuentran publicados y redireccionados a la página GOV.Co, a continuación se relaciona el consolidado de los tramites inscritos en el SUIT, así:



### ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite		
1	Traspaso de propiedad de un vehículo a persona indeterminada	13	Cambio de placas de un vehículo automotor	25	Renovación de la licencia de conducción	37	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semiremolque	49	Aprobación de los planos de propiedad horizontal	61	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	73	Impuesto de espectáculos públicos
2	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	14	Cambio de servicio de un vehículo	26	CANCELACIÓN de matrícula de un vehículo automotor	38	Licencia de inhumación de cadáveres.	50	Cesantías parciales para docentes oficiales	62	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	74	CANCELACIÓN del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
3	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	15	Traslado de la matrícula de un remolque o semiremolque	27	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	39	Licencia de exhumación de cadáveres	51	Licencia urbanística	63	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	75	Exención del impuesto de industria y comercio
4	Registración de serial o chasis de remolques y semiremolques	16	Cambio de color de un vehículo automotor	28	Duplicado de tarjeta de operación	40	Certificado de paz y salvo	52	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	64	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	76	Exención del impuesto predial unificado
5	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	17	Recategorización de la licencia de conducción	29	Registración de número de identificación de un remolque o semiremolque	41	Asignación de nomenclatura	53	Impuesto a la publicidad visual exterior	65	Pensión de jubilación para docentes oficiales	77	Impuesto al deguello de ganado menor
6	Licencia de conducción	18	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	30	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito -RUNT	42	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	54	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	66	Sustitución pensional para docentes oficiales	78	Impuesto al deguello de ganado mayor
7	Matrícula de vehículos automotores	19	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	31	Desmonte de blindaje de un vehículo automotor	43	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	55	Concepto de uso del suelo	67	Reliquidación pensional para docentes oficiales	79	Contribución por valorización



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite				
8	Matriculación de remolques y semiremolques	20	Cambio de motor de un vehículo automotor	32	Rematriculación de remolques y semiremolques	44	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	56	Impuesto de delimitación urbana	68	Pensión de jubilación por aportes	80	Certificado de residencia
9	Regrabación de motor de un vehículo automotor	21	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	33	Duplicado de placa de un remolque y semiremolque	45	Concepto de norma urbanística	57	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	69	Legalización urbanística de asentamientos humanos	81	Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
10	Rematriculación de un vehículo automotor	22	Duplicado de placas de un vehículo automotor	34	Expedición de la tarjeta de operación	46	Licencia de intervención del espacio público	58	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	70	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	82	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
11	Blindaje de un vehículo automotor	23	Regrabación de chasis o señal de un vehículo automotor	35	Renovación de tarjeta de operación	47	Exención del impuesto de espectáculos públicos	59	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	71	Determinantes para la formulación de planes parciales	83	Aprobación de piscinas.
12	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	24	Duplicado de la licencia de conducción	36	Impuesto predial unificado	48	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	60	Cesantía definitiva para docentes oficiales	72	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	84	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite				
85	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	97	Participación en plusvalía	109	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	121	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	133	Matriculación de arrendadores	145	Radicación de la matrícula de un remolque y semiremolque	157	Cambio de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite	N	Tramite				
86	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	98	Autorización de Ocupación de Inmuebles	110	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	122	Inscripción de la propiedad horizontal	134	Cancelación de la matrícula de arrendadores	146	Cancelación de matrícula de un remolque y semiremolque	158	Cambio de propietario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
87	Registro de la publicidad exterior visual	99	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	111	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	123	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	135	Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	147	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	159	Cancelación de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
88	Copia certificada de planos	100	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	112	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifes	124	Ajuste de un plan parcial adoptado	136	Supervisión delegado de sorteos y concursos	148	Duplicado de la tarjeta de registro de un remolque y semiremolque	160	Duplicado de la tarjeta de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
89	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	101	Certificado de estratificación socioeconómica	113	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	125	Incorporación y entrega de las áreas de cédula a favor del municipio	137	Clausura de un establecimiento educativo	149	Modificación de tarjeta de operación	161	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semiremolque
90	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas.	102	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	114	Ascenso en el escalafón nacional docente	126	Formulación del proyecto de plan de regularización	138	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	150	Traspaso de propiedad de remolques y semiremolques	162	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
91	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos	103	Registro de ejemplares caninos de manejo especial	115	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	127	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	139	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	151	Certificación capacidad transportadora	163	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola, industrial y de construcción autopropulsada





## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

La Oficina de Control Interno, en revisión aleatoria hecha en el botón de transparencia y acceso a la información pública en el numeral 5. **Tramites y servicios** detectó lo siguiente:

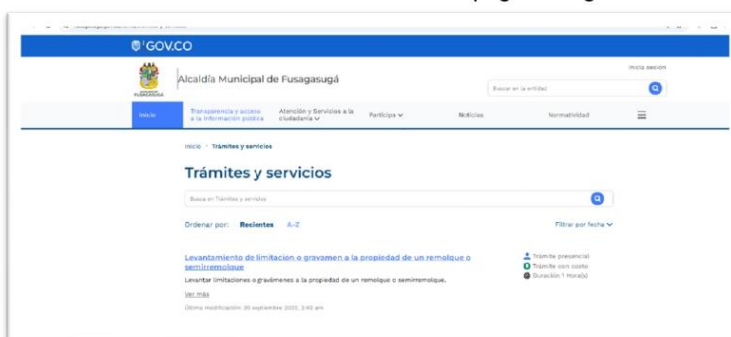
Se encuentra publicado erróneamente un enlace denominado "Inscripción a cursos de capacitación" y se redirecciona a la URL: <https://aula.alcaldiafusagasuga.gov.co/>. Y de acuerdo a la fuente única y válida de la información de los trámites (SUIT), la inscripción a cursos de capacitación no es un trámite racionalizado por la Alcaldía de Fusagasugá.



Fuente: <https://www.fusagasuga.gov.co/tema/tramites-y-servicios>

### Trámite: Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque

En el botón de transparencia y acceso a la información pública en el numeral 5. **Tramites y servicios** se identificó el trámite en mención y al dar clic en el enlace del trámite se redirecciona automáticamente a la página de gov.co



Fuente: <https://www.fusagasuga.gov.co/tema/tramites-y-servicios>

Ahora bien, en la página de GOV.CO, se realizó prueba de los enlaces y se detectó lo siguiente:



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

**Entidad responsable:** [Alcaldía De Fusagasuga](http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/), el enlace se redirecciona a la anterior URL: <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/> por ende se encuentra desactualizado el enlace y debe ser corregido.

GOV.CO Trámites Realiza una búsqueda en portal GOV.CO Inicia sesión Regístrate

FUSAGASUG Inicio Biblioteca Caja De Herramientas Entidades Consulta Certificado Ventanilla Únicas Ayuda

### Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque

Entidad responsable: **Alcaldía De Fusagasuga**

Levantar limitaciones o gravámenes a la propiedad de un remolque o semirremolque.

Ver los puntos de atención

Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T72839>

En el enlace **ver los puntos de atención**: al dar clic arroja horario de atención de lunes a viertes de 8am a 4pm, el cual se encuentra desactualizado y no concuerda con lo estipulado de la resolución 111/2024, adicionalmente se marcó al número telefónico (6018726162) y no se respondió al llamado.

Puntos de Atención

Departamento: Todos los departamentos Municipio: Todos los municipios Filtro Por: Excluir Digite aquí su búsqueda

1 de 1 resultados >

Punto	Departamento / Municipio	Dirección	Horario	Teléfono	Ver Mapa
Secretaría de Movilidad	Cundinamarca / Fusagasuga	C/ 3 808 # 27 - 00	8 AM A 4 PM Lunes A Viernes Horario Extensión	(57) 3012 8726162	

Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T72839>

**Contrato de Mandato o Poder Especial:** en este enlace, como en la anotación adicional, se descarga un formato sin codificación y con el logo de la anterior administración.

GOV.CO Formularios Formularios disponibles en portal GOV.CO

Formulario

Formulario de solicitud de trámite del registro nacional de remolques, semirremolques, multirremolques y remolques

Disponible para ser descargado

Contrato de Mandato o Poder Especial

Disponible para ser descargado

Anexos adicionales

Recibir de forma presencial

CONTRATO DE MANDATO

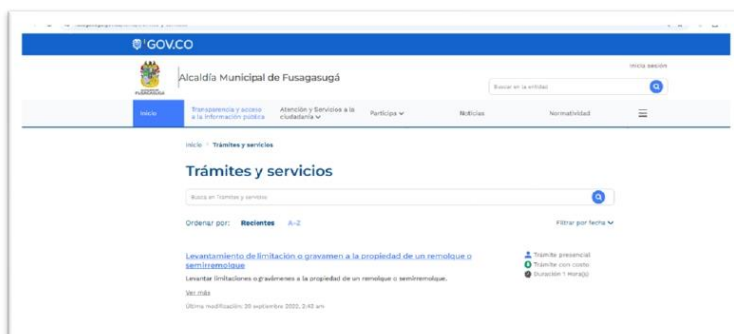
Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T72839>



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

### Trámite: Cambio de motor de un vehículo automotor

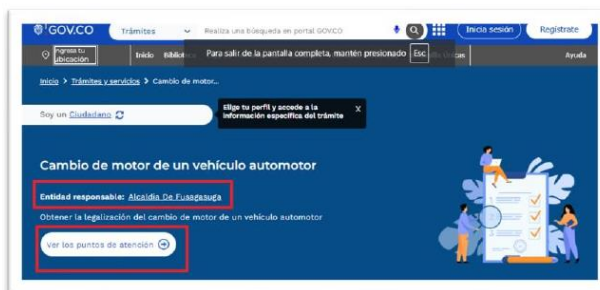
En el botón de transparencia y acceso a la información pública en el numeral 5. **Trámites y servicios** se identificó el trámite en mención y al dar clic en el enlace del trámite se redirecciona automáticamente a la página de gov.co



Fuente: <https://www.fusagasuga.gov.co/tema/tramites-y-servicios>

Ahora bien, en la página de GOV.CO, se realizó prueba de los enlaces y se detectó lo siguiente:

**Entidad responsable:** [Alcaldía De Fusagasuga](http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/), el enlace se redirecciona a la anterior URL: <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/> por ende se encuentra desactualizado el enlace y debe ser corregido.



Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T72799>

En el enlace **ver los puntos de atención**: al dar clic arroja horario de atención de lunes a viertes de 8am a 4pm, el cual se encuentra desactualizado y no concuerda con lo estipulado en la resolución 111/2024, adicionalmente se marcó al número telefónico (6018726162) y no se respondió al llamado.



**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**

Puntos de Atención

1 de 1 resultados

Departamento: Todos los departamentos | Municipio: Todos los municipios | Filtrar Por: Escojer | Digite aquí su búsqueda

Limpiar filtros

Punto	Departamento / Municipio	Dirección	Horario	Teléfono	Ver Mapa
Secretaría De Identidad	Cundinamarca / Fusagasugá	CL 3 804 # 27 - 00	8 am a 4 pm Lunes a Viernes Horario Continuo	911 801 87462	

Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T72799>

**Contrato de Mandato o Poder Especial:** en este enlace, como en la anotación adicional, se descarga un formato sin codificación y con el logo de la anterior administración.

Formulario de solicitud de validez del registro nacional de remiatares, semi remiatares, multinacionales y similares.

Dependiente para ser: Descargar

Contrato de Mandato o Poder Especial

Dependiente para ser: Descargar

Anexos adicionales: Para descargar el contrato de mandato del 2016 ver: <https://www.alcaldiafusasugua.gov.co/portal/contenidos/contratos/contrato%20mandato%202016.pdf>

Requisitos de forma presencial: En los puntos de atención indicados por la institución

CONTRATO DE MANDATO

Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T72799>

**Tramite:** Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales

En el botón de transparencia y acceso a la información pública en el numeral 5. **Tramites y servicios** se identificó el trámite en mención y al dar clic en el enlace del trámite se redirecciona automáticamente a la página de gov.co

Alcaldía Municipal de Fusagasugá

Inicio | Transparencia y acceso a la información pública | Atención y Servicios a la ciudadanía | Participa | Noticias | Normatividad

Inicio > Trámites y servicios

Trámites y servicios

Buscar en Trámites y servicios

Ordenar por: Recientes | A-Z | Filtrar por fecha

[Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales](#)

Obtener la autorización para unificar varios establecimientos educativos oficiales o arriados de una misma jurisdicción, formando una nueva institución educativa con estructura administrativa propia.

Ver más

Última modificación: 11 septiembre 2022, 11:00 pm

Fuente: <https://www.fusasugua.gov.co/tema/tramites-y-servicios>



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

Ahora bien, en la página de GOV.CO, se realizó prueba de los enlaces y se detectó lo siguiente:

**Entidad responsable:** [Alcaldía De Fusagasuga](#), el enlace se redirecciona a la anterior URL: <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/> por ende se encuentra desactualizado el enlace y debe ser corregido.



Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T25304>

En el enlace **ver los puntos de atención:** al dar clic se encuentra como punto la Secretaría de Educación, la dirección "CL 6 # 6 - 24, IN 2" y se relacionan los siguientes números telefónicos: (1) 8868181 - 109, (1) 8868181 - 162, (1) 8868181 - 163, (1) 8868181 - 164, (1) 8868181 - 165, (1) 8868620.

En relación a los puntos de atención, se puede generar confusión, teniendo en cuenta que se relaciona como punto de radicación la Secretaría de Educación, y no en la ventanilla única de correspondencia ubicada en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano, la dirección relacionada se encuentra desactualizada y finalmente al realizar verificación de llamada a los números telefónicos nunca hubo respuesta.

Punto	Departamento / Municipio	Dirección	Horario	Teléfono	Ver Mapa
Secretaría de Educación	Cundinamarca / Fusagasuga	CL 6 # 6 - 24, IN 2	Lunes a Viernes De 8:00 A.M. A 12:00 M Y De 2:00 P.M. A 6:00 P.M.	(1) 8868181 - 109, (1) 8868181 - 162, (1) 8868181 - 163, (1) 8868181 - 164, (1) 8868181 - 165, (1) 8868620	

Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T25304>



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

### Trámite: Certificado de residencia

En el botón de transparencia y acceso a la información pública en el numeral **5. Trámites y servicios** se identificó el trámite en mención y al dar clic en el enlace del trámite se redirecciona automáticamente a la página de gov.co



Fuente: <https://www.fusagasuga.gov.co/tema/tramites-y-servicios>

Ahora bien, en la página de GOV.CO, se realizó prueba de los enlaces y se detectó lo siguiente:

**Entidad responsable:** [Alcaldía De Fusagasuga](http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/), el enlace se redirecciona a la anterior URL: <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/> por ende se encuentra desactualizado el enlace y debe ser corregido.



Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T5236>



## ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

En los pasos a seguir para hacer el trámite, específicamente en el punto 4 **“Radicar documentos y recibo de pago”**, se indica que los documentos deben ser radicados de forma presencial en la **“Secretaría de Desarrollo social”**, en atención a lo anterior y teniendo en cuenta que en el Decreto 016 del 3 de febrero del 2023 en el que se adoptó la Estructura de la Alcaldía del Municipio de Fusagasugá – Cundinamarca, en la alcaldía de Fusagasugá no existe esta dependencia y por ende se debe revisar el trámite en mención.

¿Qué necesito para hacer mi trámite?

1. Allistar documentos y cumplir condiciones
2. Solicitar recibo de pago
3. Realizar pago
4. **Radicar documentos y recibo de pago**

Canal de atención  
Los documentos deberán ser radicados de forma presencial en la Secretaría de Desarrollo social municipal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Medio: PRESENCIAL      Detalle: VER LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

Fuente: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T5236>

La Oficina de Control Interno relaciona la guía metodológica para la racionalización de trámites, la cual se encarga de orientar metodológicamente a las entidades en el análisis de los procesos y procedimientos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámites.

Esta guía se compone de un conjunto de herramientas organizadas en seis pasos que están alineados con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para el mejoramiento continuo de procesos y procedimientos administrativos, lo que permite garantizar un engranaje y un mejor funcionamiento de los trámites, que puede ser adoptado por la alcaldía de Fusagasugá.





**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En general, para la vigencia 2024 se evidenciaron las siguientes situaciones:

1. La administración municipal cumplió con el 100% de la estrategia de racionalización de tramites contenida en uno de los anexos del Programa de Transparencia y Ética Pública v4.
2. En la revisión aleatoria de los registros de los 169 tramites, se pudo evidenciar que es necesario revisarlos uno a uno, en atención a que deben entrar en el ciclo continuo de racionalización.
3. Con fundamento en los resultados arrojados en la medición del índice de desempeño institucional, se plantearon recomendaciones de mejora, en este caso en concreto, 28 actividades para la Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, para lo que la administración municipal deberá generar acciones de mejora para la política, relacionados a continuación:
  - Automatizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
  - Caracterizar los usuarios de los trámites total o parcialmente en línea de la entidad.
  - Considerar el análisis interno de procesos, procedimientos, costos, posibles riesgos de corrupción y/u otros criterios definidos por la entidad para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
  - Considerar los compromisos frente a políticas públicas, sectoriales, transversales y otras para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
  - Considerar los compromisos frente al Plan de Desarrollo para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
  - Difundir los resultados de la documentación y sistematización de las buenas prácticas con sus grupos de valor y usuarios interesados
  - Digitalizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
  - Disponer todos los documentos resultantes de los trámites de la entidad en la Carpeta Ciudadana Digital.
  - Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan disminuir posibles riesgos de corrupción
  - Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan mejorar la interacción y experiencia de la ciudadanía y grupos de valor



#### ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reconocer los incentivos y/o valor agregado a los ciudadanos que realizan los trámites en línea, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los costos de los trámites u otros procedimientos administrativos
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los pasos de los trámites u otros procedimientos administrativos
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los requisitos y/o documentos de los trámites /otros procedimientos administrativos
- Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reducir los tiempos de respuesta de los trámites u otros procedimientos administrativos
- Gestionar la mejora continua de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, a través de la promoción de una cultura gestión de su conocimiento, preservación de la memoria y aprendizaje institucional
- Identificar y documentar experiencias que generan valor y sirven como referente de buena práctica, para gestionar la mejora continua de la política
- Identificar y documentar lecciones aprendidas que lleven a mejorar los procesos, procedimientos y actividades, para gestionar la mejora continua de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites
- Implementar acciones de mejora institucional como resultado de la documentación y sistematización de lecciones aprendidas
- Implemente acciones de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
- Incluir los trámites con altos costos, mayor número de pasos, tiempos de respuesta, requisitos o documentos en el análisis para para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Incluir los trámites con mayor demanda, quejas o que han sido identificados por los ciudadanos como prioritarios a simplificar en el análisis para para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos

**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**

- Registrar trimestralmente en el SUIIT los datos de operación de los trámites
- Tener en cuenta la información derivada de la caracterización de los grupos de valor y grupos de interés para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Tener en cuenta los trámites que no han sido racionalizados en vigencias anteriores para priorizar la mejora de trámites u otros procedimientos
- Usar el servicio de Carpeta Ciudadana Digital para que la entidad reduzca el número de PQRSD, reduzca los tiempos de respuesta de los trámites, reduzca el consumo de papel necesario para dar respuesta a los trámites, entre otros.
- Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
- Vincular a X-ROAD todos los servicios de intercambio de información requeridos para la realización de trámites de la entidad.

**Anexo B. Informe de Evaluación al Seguimiento de la Estrategia de  
Racionalización de Trámites Vigencia 2024**



**ALCALDÍA DE  
FUSAGASUGÁ**

**INFORME DE TABULACIÓN CARACTERIZACIÓN -  
PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LA ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

DEPENDENCIA ENCARGADA: DIRECCION DE RELACION ESTADO CIUDADANO

JULIO 2025

Elaboró: Elizabeth Vásquez Soler / Directora de Relación Estado Ciudadano -  
Yeniffer Martínez Vaca / Profesional contratista

**Fusagasugá**  
Florece

El logo de Fusagasugá Florece consiste en el texto "Fusagasugá" en una fuente azul y "Florece" en una fuente verde más pequeña debajo. A la derecha del texto hay un icono de tres flores estilizadas en colores verde, amarillo y naranja.



El presente informe expone los resultados del análisis sobre la percepción ciudadana respecto a la atención brindada por la Administración Municipal de Fusagasugá. Los datos fueron recolectados a través de formatos de percepción con código FO-GSC-001, elaborados por la Dirección de Relación Estado-Ciudadano y aprobados por el Comité Técnico de Calidad; aplicados durante las audiencias de rendición de cuentas, realizadas los días: sábado 22 de febrero, sábado 1 de marzo y miércoles 12 de marzo, con la participación de los habitantes de las 6 comunas y 5 corregimientos. Adicionalmente, se aplicaron 10 formatos en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC) y 5 formatos en la feria de servicios realizada en la vereda La Aguadita realizada el 14 de junio. La tabulación de las encuestas permitió identificar patrones en el uso de los canales de atención, dificultades de acceso, calidad percibida del servicio y propuestas de mejora. Este documento servirá como insumo para la optimización de la atención al ciudadano y el fortalecimiento de la relación entre la comunidad y la Administración Municipal.

## 1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

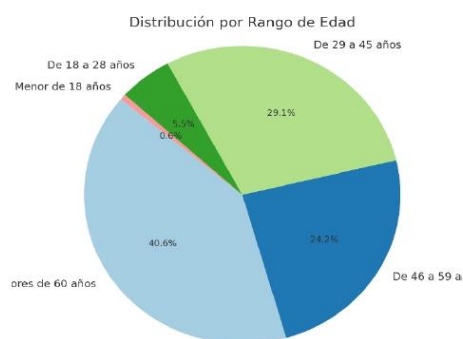
**TOTAL, DE ENCUESTADOS:** El total de encuestados fue de 165 personas.

La muestra de encuestados proporciona una visión representativa sobre la percepción ciudadana en relación con la atención brindada por la Administración Municipal.

### PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

#### DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Rango de Edad	Cantidad de Personas
Mayores de 60 años	67
De 46 a 59 años	40
De 29 a 45 años	48
De 18 a 28 años	9
Menor de 18 años	1





**Conclusión:** Los datos muestran que la mayoría de la población encuestada tiene más de 45 años, representando un 71.5% del total (44.4% mayores de 60 años y 27.1% entre 46 y 59 años).

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Género	Cantidad de Personas
Mujeres	75
Hombres	90

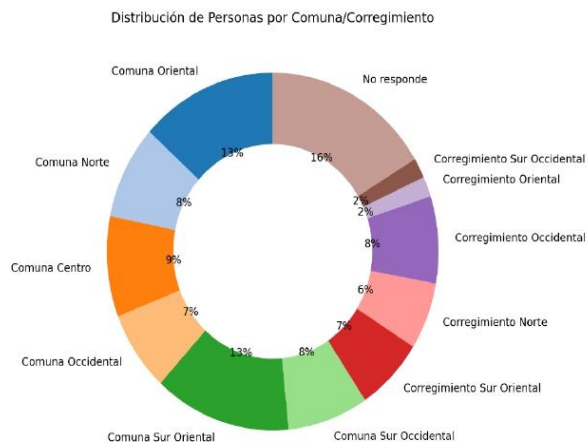


**Conclusión:** Los datos muestran una mayor representación de hombres (54.5%) en comparación con mujeres (45.5%). Esto indica una ligera predominancia masculina en la muestra analizada.



## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Comuna o Corregimiento	Cantidad de Personas
Comuna Oriental	22
Comuna Norte	14
Comuna Centro	15
Comuna Occidental	12
Comuna Sur Oriental	22
Comuna Sur Occidental	13
Corregimiento Sur Oriental	11
Corregimiento Norte	10
Corregimiento Occidental	13
Corregimiento Oriental	3
Corregimiento Sur Occidental	3
No responde	27



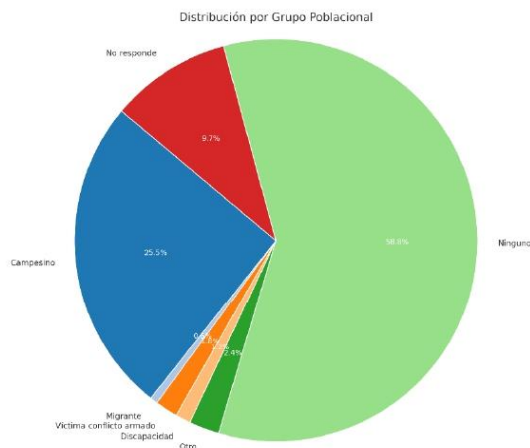
**Conclusión:** Los datos muestran que la mayor participación proviene de la Comuna Sur Oriental (13.3%) y la Comuna Oriental (13.3%), seguidas por un porcentaje significativo de personas que no respondieron (16.4%), lo que podría indicar falta de información o interés en precisar su ubicación.

Los corregimientos presentan una menor representación en la muestra, siendo el Corregimiento Sur Occidental el de menor participación (1.8%). Esta distribución podría reflejar diferencias en el acceso a la información o en el interés de la comunidad según la zona.



### GRUPO POBLACIONAL

Grupo	Cantidad de Personas
Indígena	0
Campesino	42
NARP	0
LGBTIQ+	0
Migrante	1
Victima conflicto armado	3
Discapacidad	2
Otro	4
Ninguno	97
No responde	16

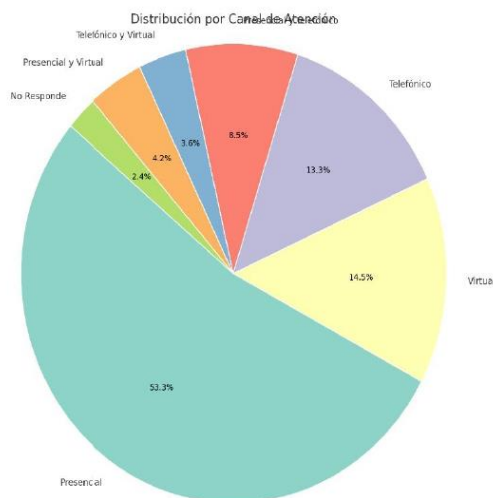


**Conclusión:** La mayoría de las personas no se identifican con ningún grupo poblacional diferencial (58.8%), seguidas por quienes se reconocen como campesinos (25.5%). Un 9.7% no respondió, lo que puede reflejar desconocimiento o desinterés en brindar esta información. La participación de otros grupos (migrantes, víctimas del conflicto, personas con discapacidad, etc.) es muy baja, lo que podría señalar barreras de acceso o baja representación en la muestra.



### CANALES DE ATENCIÓN PREFERIDOS

Canal de Atención	Cantidad de Personas
Presencial	88
Virtual	24
Telefónico	22
Presencial y Telefónico	14
Telefónico y Virtual	6
Presencial y Virtual	7
No Responde	4



**Conclusión:** Los datos muestran una clara preferencia por la atención presencial (53.3%), lo que indica que la mayoría de las personas sigue optando por el contacto directo en la prestación del servicio.

La modalidad virtual (14.5%) y telefónica (13.3%) tienen una participación significativa, lo que sugiere que los canales digitales y remotos son utilizados, aunque aún no superan la demanda del servicio presencial.

Las combinaciones de modalidades (presencial y telefónico, telefónico y virtual, presencial y virtual) presentan una participación menor, lo que evidencia que la mayoría de los usuarios prefiere utilizar un único canal de atención.

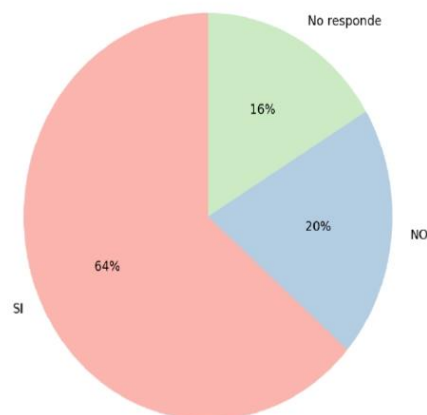
El 2.4% de personas que no respondieron podría reflejar desconocimiento de las opciones disponibles o desinterés frente al tema.



### PREGUNTA

¿HA NOTADO QUE SE OFRECE TRATO ADECUADO A PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES (¿ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD ENTRE OTROS)?

Ítem	Cantidad de Personas
SI	105
NO	33
No responde	27



**Conclusión:** La mayoría de las personas respondió afirmativamente al ítem consultado (65.2%), lo que evidencia una tendencia positiva frente a la temática evaluada.

Un 20.5% indicó una respuesta negativa, lo cual sugiere que aún existe una parte de la población que no se identifica o no está de acuerdo con la afirmación.

Finalmente, el 16.8% no respondió, lo que podría interpretarse como desconocimiento, falta de interés o necesidad de una mejor comprensión del ítem planteado.



**PREGUNTA ¿INDIQUE CUALES HAN SIDO LAS DIFICULTADES QUE HA EXPERIMENTADO EN LA ATENCION AL CIUDADANO?**

Dificultad Reportada	Cantidad de Personas
No ha tenido dificultades / Ninguna	42
Falta de empatía y actitud de servicio	21
Falta de respuesta oportuna a peticiones / No se cumplen soluciones	5
No contestan en línea o no hay constancia de recibido	2
Dificultad para encontrar funcionarios / No cumplen horarios	4
Falta de información clara y suficiente	15
Atención telefónica deficiente	12
Trámites largos y burocracia excesiva	6
El Alcalde no atiende reuniones con comunidad	3
Mal trato o interrogatorios excesivos	8
Citas incumplidas por funcionarios	2
Necesidad de mejorar gestión de radicados	2
No dan oportunidad de expresarse si no hay citas	2
Algunas oficinas tienen barreras físicas para la comunicación	2
No responde	39

**Conclusión:** Los resultados muestran que 28% de los encuestados (42 personas) no ha tenido dificultades con la atención recibida, lo cual indica que en varias dependencias el servicio es percibido como adecuado y funcional por una parte significativa de la ciudadanía.

Sin embargo, el 73.3% restante (110 personas) sí reportó haber tenido alguna dificultad, destacando las siguientes problemáticas principales:

- Falta de empatía y actitud de servicio – 14% (21 personas) consideran que algunos funcionarios no brindan una atención adecuada ni respetuosa.



- Falta de información clara y suficiente – 10% (15 personas) señalan desconocimiento o desorientación frente a procesos y trámites.
- Atención telefónica deficiente – 8% (12 personas) reportan que las líneas no funcionan o no se recibe atención adecuada.
- Trámites largos y burocracia excesiva – 4% (6 personas) indican demoras y procesos ineficientes.
- Mal trato o interrogatorios excesivos – 5.3% (8 personas) perciben actitudes inadecuadas o poco empáticas.
- Dificultad para encontrar funcionarios / No cumplen horarios – 2.7% (4 personas) afirman que los funcionarios no están disponibles o no cumplen los horarios establecidos.
- Falta de respuesta oportuna a peticiones / No se cumplen soluciones – 3.3% (5 personas) sienten que no se les da respuesta efectiva a sus solicitudes.
- Citas incumplidas por funcionarios – 1.3% (2 personas) mencionan falta de cumplimiento en las citas asignadas.
- No contestan en línea o no hay constancia de recibido – 1.3% (2 personas) reportan fallas en la atención digital.
- Necesidad de mejorar gestión de radicados – 1.3% (2 personas) sugieren que los procesos de registro y seguimiento de documentos deben optimizarse.
- No dan oportunidad de expresarse sin citas – 1.3% (2 personas) indican que sin cita previa no se les escucha o atiende.
- Barreras físicas en oficinas – 1.3% (2 personas) denuncian obstáculos para comunicarse adecuadamente, especialmente en temas de accesibilidad.
- Finalmente, un 26% de los encuestados (39 personas) no respondió a esta pregunta, lo cual podría interpretarse como falta de interés, desconocimiento o incluso desconfianza en el proceso de evaluación.



### Recomendaciones para mejorar la atención al ciudadano:

- Fortalecer la comunicación institucional, con mayor claridad en la información que se entrega al público.
- Implementar procesos de capacitación en empatía, escucha activa y atención respetuosa para los funcionarios.
- Mejorar la atención telefónica y virtual, garantizando seguimiento y respuestas oportunas.
- Reducir los tiempos de respuesta en trámites, evitando la burocracia innecesaria.
- Garantizar el cumplimiento de citas y asegurar la disponibilidad horaria del personal, incluido el Alcalde.
- Adecuar espacios físicos que eliminen barreras de comunicación, asegurando inclusión y accesibilidad para todas las personas.



### INDIQUE DE QUE MANERA CONSIDERA QUE SE PODRIA MEJORAR LA ATENCION

Propuesta de Mejora	Cantidad de Personas
Mantener la buena disposición y atención actual	12
Mayor empatía, paciencia y humanización en el trato al ciudadano	8
Asignar días y horarios específicos para atención personal de jefes y comunidad	8
Ampliar y mejorar la atención virtual, facilitando más trámites en línea	7
Reducir tiempos de atención y respuesta, evitando trámites innecesarios	6
Contratar personal idóneo y de la región, preferiblemente egresados de la ESAP	4
Mayor contacto con juntas de acción comunal y presencia en barrios	5
Socialización de información con la comunidad	3
Mejorar la atención en eventos públicos y transmisión en vivo en redes sociales	4
Implementar atención telefónica oportuna para evitar desplazamientos	3
Colocar auxiliares en días de alta congestión	3
Capacitación continua en atención ciudadana, relaciones humanas y empatía	6
Implementación de atención virtual en línea	5
Garantizar respuesta a solicitudes dentro de los tiempos establecidos	4
Horarios amplios de atención y evitar traslados innecesarios entre oficinas	4
Capacitar a los funcionarios en información relevante para orientar mejor al ciudadano	9
Ampliar el personal de atención para reducir tiempos de espera	6
Atención digna y prioritaria según condiciones físicas y necesidades	3
Mayor uso de tecnología en la atención al ciudadano	8
Visitas a barrios y corregimientos para identificar necesidades	5
Creación de una aplicación móvil para trámites en línea	3
Priorización en la atención a personas con discapacidad y tercera edad	4
Mejorar accesibilidad en oficinas y andenes para personas con movilidad reducida	3
Reducir trámites innecesarios y agilizar procesos	4
Campañas de atención ciudadana en barrios	6
Contratar personal comprometido y capacitado en servicio al ciudadano	12
Responder oportunamente a solicitudes en control interno, personería y otras entidades	3
Mejorar la atención en oficinas evitando distracciones con celulares	7
Mayor promoción de servicios a través de redes sociales y medios digitales	10



## Conclusiones

Las propuestas de mejora recopiladas reflejan diversas necesidades y expectativas de la ciudadanía frente a la atención institucional. Se identifican las siguientes prioridades:

- Mejorar la empatía, la paciencia y la humanización en la atención es una de las solicitudes más destacadas. Un 13.3% de los encuestados (8 personas) considera fundamental fortalecer el trato directo al ciudadano.
- Capacitar mejor a los funcionarios en información relevante y servicio al ciudadano también es prioritario. Un 15% (9 personas) sugiere formación continua para brindar una atención más efectiva.
- Promover el uso de redes sociales y medios digitales aparece como una estrategia clave de comunicación. Un 16.7% (10 personas) propuso fortalecer estos canales para mejorar la difusión de servicios.
- Digitalizar trámites y mejorar la atención virtual representa una necesidad creciente. Un 11.7% (7 personas) solicita ampliar los servicios en línea y facilitar su acceso.
- Reducir los tiempos de atención y evitar trámites innecesarios preocupa a varios ciudadanos. Un 10% (6 personas) mencionó este aspecto como una prioridad urgente.
- Capacitación continua en empatía, relaciones humanas y atención al ciudadano es otra recomendación reiterada (10% – 6 personas), lo que refuerza la importancia de un enfoque más humano y profesional.
- Asignar horarios claros para la atención personal de jefes y líderes comunitarios también es relevante (8 personas – 13.3%), lo que apunta a la necesidad de un acceso más organizado y justo.



- Aumentar el personal de atención en momentos de alta demanda fue mencionado por varios ciudadanos (8% – 6 personas), como una forma de reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia.
- Mayor uso de tecnología y desarrollo de una app para trámites en línea fue sugerido como herramienta innovadora (8 personas en total entre varias propuestas), lo que indica una apertura de la ciudadanía hacia soluciones digitales.
- Atención más accesible e inclusiva para personas con discapacidad y adultos mayores, así como la mejora de condiciones físicas de oficinas, fue mencionada por al menos 6 personas (10%).

En términos generales, la ciudadanía valora el esfuerzo actual del personal, pero señala áreas de mejora claras en empatía, acceso, digitalización, reducción de tiempos y presencia territorial. Estas propuestas ofrecen un insumo valioso para fortalecer la gestión institucional y promover una atención más cercana, eficiente y humana.

## 2.CONCLUSIONES

El análisis evidencia que, aunque la atención presencial sigue siendo la más utilizada, existe una creciente demanda por la mejora de los canales digitales y telefónicos. Los principales desafíos identificados incluyen la falta de cercanía en el trato, demoras en la gestión de solicitudes y dificultades para acceder a los funcionarios. Las sugerencias de la ciudadanía resaltan la importancia de fortalecer la capacitación del personal, agilizar los tiempos de respuesta y modernizar los servicios a través de herramientas tecnológicas. Implementar estas mejoras contribuirá a optimizar la atención, promoviendo una relación más efectiva y confiable entre la comunidad y la Administración Municipal.



### 3. REGISTRO FOTOGRAFICO
















#### 4. ANEXOS

	<b>FORMATO DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: FO-GSC-001</b>
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha de aprobación: 14/02/2025</b>
		<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano</b>	<b>Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano</b>	<b>Aprobó: Comité técnico de calidad</b>

Fecha: \_\_\_\_\_

Al diligenciar el siguiente formulario acepto y autorizo \_\_\_\_ que mis datos personales sean tratados bajo la política de protección de datos, principalmente a través de la Ley 1581 de 2012.

Señor ciudadano con el fin de identificar y mejorar la atención brindada en la Alcaldía de Fusagasugá, solicitamos su colaboración para el registro de la siguiente información:

Sus respuestas nos ayudarán a optimizar nuestros servicios.

#### DATOS PERSONALES

1. **Nombre completo:** \_\_\_\_\_

2. **Teléfono de contacto:** \_\_\_\_\_

3. **Comuna o Corregimiento donde habita** \_\_\_\_\_

4. **Señale el rango de edad en el que se encuentra**

Menor de 18 años ( ) De 18 a 28 años ( ) De 29 a 45 años ( )

De 46 a 59 años ( ) Mayor de 60 años ( )

5. **¿Con cuál de las siguientes categorías de genero se identifica usted?**

Mujer ( ) Hombre ( ) Persona no Binaria ( )  
LGTBIQ+ ( ) Prefiero no responder ( ) Otro ( ) Cual \_\_\_\_\_

6. **Seleccione su grupo poblacional:**

Indígena ( ) Campesino ( ) NARP ( ) LGTBIQ+ ( ) Migrante ( )


Victima del Conflicto Armado ( ) Persona con Discapacidad ( ) Cual? \_\_\_\_\_

Otro ( ) Cual? \_\_\_\_\_ Ninguno ( )

7. **¿Cuál es el canal de atención que prefiere usar?**

Presencial ( ) Telefónico ( ) Virtual ( )



	FORMATO DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: FO-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 2 de 2
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

8. ¿Ha tenido dificultades para acceder a la atención por barreras físicas, económicas, o tecnológicas?

Si ( ) cual \_\_\_\_\_ No ( )

9. ¿Ha notado que se ofrece un trato adecuado a personas con necesidades especiales (adultos mayores, personas con discapacidad, minorías, entre otros)?

Si ( ) No ( )

10. Por favor indique cuales han sido las dificultades que ha experimentado en la atención al ciudadano en la Alcaldía

---



---



---

11. Indique por favor de que manera considera que se podría mejorar la atención

---



---



---

¡Gracias por su tiempo y por ayudarnos a mejorar nuestros servicios!

## **Anexo C. Entrevistas para Evaluar la Percepción Ciudadana, Realizadas a 5 Ciudadanos que se Acercaron a Realizar Trámites a Dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá**

Formato de entrevista para evaluar la percepción ciudadana, en términos de facilidad de acceso a los trámites y tiempos de atención; después de la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

### **INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: Manuel

DOMICILIO: Fusagasugá

### **PREGUNTAS:**

1. ¿Hacia que dependencia de la Alcaldía Municipal se dirige?

Secretaría de Movilidad.

2. ¿Qué trámite realizó?

Traspasso de propiedad de un vehículo.

3. ¿Trató de hacer ese trámite en línea?

No. Eso se hace presencial.

4. ¿Fue fácil acceder a la realización del trámite?

Si.

5. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

Un poco demorado.

6. ¿Considera que la relación entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si.

Formato de entrevista para evaluar la percepción ciudadana, en términos de facilidad de acceso a los trámites y tiempos de atención; después de la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

**INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: Jhon

DOMICILIO: Fusagasugá

**PREGUNTAS:**

1. ¿Hacia que dependencia de la Alcaldía Municipal se dirige?

Secretaría de Movilidad.

2. ¿Qué trámite realizó?

Renovación de la licencia de conducción.

3. ¿Trató de hacer ese trámite en línea?

No se puede.

4. ¿Fue fácil acceder a la realización del trámite?

Si.

5. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

Dentro de lo normal.

6. ¿Considera que la relación entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si, el trato es bueno.

Formato de entrevista para evaluar la percepción ciudadana, en términos de facilidad de acceso a los trámites y tiempos de atención; después de la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

**INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: Adriana

DOMICILIO: Fusagasugá

**PREGUNTAS:**

1. ¿Hacia que dependencia de la Alcaldía Municipal se dirige?

Secretaría de Movilidad.

2. ¿Qué trámite realizó?

Inscripción de persona ante el RUNT.

3. ¿Trató de hacer ese trámite en línea?

No, hay que hacerlo de manera presencial.

4. ¿Fue fácil acceder a la realización del trámite?

Si.

5. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

Un poco demorado, porque le dan prioridad a los tramitadores.

6. ¿Considera que la relación entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si, normal.

Formato de entrevista para evaluar la percepción ciudadana, en términos de facilidad de acceso a los trámites y tiempos de atención; después de la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

**INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: Alfonso

DOMICILIO: Fusagasugá

**PREGUNTAS:**

1. ¿Hacia que dependencia de la Alcaldía Municipal se dirige?

Secretaría de Hacienda.

2. ¿Qué trámite realizó?

Acuerdo de pago de impuesto predial

3. ¿Trató de hacer ese trámite en línea?

No. He escuchado que se puede hacer por internet pero es mejor preguntar personalmente y no correr el riesgo de perder la plata o de ser estafado por terceros y seguir con la deuda ante la Alcaldía.

4. ¿Fue fácil acceder a la realización del trámite?

Si.

5. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

Si, rápido.

6. ¿Considera que la relación entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si, casi siempre.

Formato de entrevista para evaluar la percepción ciudadana, en términos de facilidad de acceso a los trámites y tiempos de atención; después de la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

#### **INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: Marina

DOMICILIO: Fusagasugá

#### **PREGUNTAS:**

1. ¿Hacia que dependencia de la Alcaldía Municipal se dirige?

Secretaría de Planeación.

2. ¿Qué trámite realizó?

Solicitud de boletín de nomenclatura.

3. ¿Trató de hacer ese trámite en línea?

No, prefiero hacer todo presencial porque es más seguro y confiable.

4. ¿Fue fácil acceder a la realización del trámite?

Si.

5. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

Normal.

6. ¿Considera que la relación entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si.

## Anexo D. Entrevistas para Evaluar la Percepción Ciudadana, Realizadas a 5 Servidores Públicos de la Administración Municipal

Formato de entrevista para determinar los factores que han facilitado o dificultado la apropiación de la política de racionalización de trámites por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

### INFORMACION PERSONAL:

NOMBRE: No responde

Cargo: Funcionario

Dependencia: Secretaría de Movilidad

### PREGUNTAS:

1. ¿Ha participado en alguna capacitación o sensibilización sobre la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

No.

2. ¿Sabe que la Alcaldía de Fusagasugá ha simplificado o estandarizado algunos trámites para facilitar el acceso por parte de los ciudadanos?

Si.

3. ¿Qué obstáculos ha identificado en el proceso de implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Los trámites de la Secretaría de Movilidad los realiza una empresa externa a la Alcaldía de Fusagasugá, por lo tanto el personal operativo de dicha empresa, no está vinculado ni como funcionario ni como contratista a la Alcaldía de Fusagasugá.

4. ¿Qué acciones o herramientas cree que han sido útiles para facilitar la apropiación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

La participación de los Secretarios y Jefes de Oficina.

5. ¿Qué sugerencias daría para mejorar la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Que la empresa que se encarga de los trámites de la Secretaría de Movilidad, haga difusión de las estrategias implementadas de racionalización de trámites de la Secretaría de Movilidad.

6. ¿Considera que la interacción entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si.

Formato de entrevista para determinar los factores que han facilitado o dificultado la apropiación de la política de racionalización de trámites por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

**INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: No responde

Cargo: Contratista

Dependencia: Secretaría de Movilidad

**PREGUNTAS:**

1. ¿Ha participado en alguna capacitación o sensibilización sobre la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

No.

2. ¿Sabe que la Alcaldía de Fusagasugá ha simplificado o estandarizado algunos trámites para facilitar el acceso por parte de los ciudadanos?

Si.

3. ¿Qué obstáculos ha identificado en el proceso de implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Falta información clara tanto hacia ciudadanos, como hacia el personal vinculado a la Alcaldía de Fusagasugá.

4. ¿Qué acciones o herramientas cree que han sido útiles para facilitar la apropiación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

En la Secretaría de Movilidad no se ha apropiado la política de racionalización de trámites.

5. ¿Qué sugerencias daría para mejorar la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Brindar capacitación sobre el tema a todos los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá, así como a la empresa operadora.

6. ¿Considera que la interacción entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si.

Formato de entrevista para determinar los factores que han facilitado o dificultado la apropiación de la política de racionalización de trámites por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

**INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: No responde

Cargo: Contratista

Dependencia: Oficina TIC

**PREGUNTAS:**

1. ¿Ha participado en alguna capacitación o sensibilización sobre la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

No.

2. ¿Sabe que la Alcaldía de Fusagasugá ha simplificado o estandarizado algunos trámites para facilitar el acceso por parte de los ciudadanos?

Si.

3. ¿Qué obstáculos ha identificado en el proceso de implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Para el caso de los trámites de la Secretaría de Movilidad, se registraron acciones de racionalización tecnológica, sin embargo, el diligenciamiento de los formularios para ser diligenciados en línea, no está disponible y el ciudadano se debe acercar a la Secretaría de Movilidad a realizar todo el trámite personalmente.

4. ¿Qué acciones o herramientas cree que han sido útiles para facilitar la apropiación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

La implementación de herramientas tecnológicas, pero aún falta.

5. ¿Qué sugerencias daría para mejorar la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Revisar los trámites que han sido objeto de acciones de racionalización y verificar que realmente estén optimizando los tiempos de atención.

6. ¿Considera que la interacción entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si.

Formato de entrevista para determinar los factores que han facilitado o dificultado la apropiación de la política de racionalización de trámites por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

**INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: No responde

Cargo: Contratista

Dependencia: Secretaría de Hacienda

**PREGUNTAS:**

1. ¿Ha participado en alguna capacitación o sensibilización sobre la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

No.

2. ¿Sabe que la Alcaldía de Fusagasugá ha simplificado o estandarizado algunos trámites para facilitar el acceso por parte de los ciudadanos?

Si.

3. ¿Qué obstáculos ha identificado en el proceso de implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Poca difusión con los servidores de la Administración Municipal, especialmente con las personas que atienden público y dan información.

4. ¿Qué acciones o herramientas cree que han sido útiles para facilitar la apropiación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

El uso de la tecnología y la elaboración de instructivos.

5. ¿Qué sugerencias daría para mejorar la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Que se socialice con todos los servidores de la Administración Municipal, los trámites que se pueden hacer de manera virtual para que esa información se replique y sea ampliamente conocida por los ciudadanos.

6. ¿Considera que la interacción entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si.

Formato de entrevista para determinar los factores que han facilitado o dificultado la apropiación de la política de racionalización de trámites por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Fusagasugá.

Cordial saludo. Como parte del desarrollo de mi trabajo de grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, de la Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; estoy realizando una investigación acerca del el impacto de la implementación de la Política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá, en la relación Estado – Ciudadano. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

#### **INFORMACION PERSONAL:**

NOMBRE: No responde

Cargo: Funcionario

Dependencia: Secretaría de Planeación

#### **PREGUNTAS:**

1. ¿Ha participado en alguna capacitación o sensibilización sobre la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Si.

2. ¿Sabe que la Alcaldía de Fusagasugá ha simplificado o estandarizado algunos trámites para facilitar el acceso por parte de los ciudadanos?

Si.

3. ¿Qué obstáculos ha identificado en el proceso de implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Poca difusión con los servidores de la Administración Municipal y con la ciudadanía.

4. ¿Qué acciones o herramientas cree que han sido útiles para facilitar la apropiación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

El uso de herramientas tecnológicas.

5. ¿Qué sugerencias daría para mejorar la implementación de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía de Fusagasugá?

Que se realice amplia difusión acerca de la política de racionalización de trámites en la Alcaldía y sobre los trámites que han sido racionalizados, para conocimiento de los servidores públicos y de los ciudadanos.

6. ¿Considera que la interacción entre la Alcaldía de Fusagasugá y los ciudadanos que se acercan a hacer trámites es buena?

Si.