

Diagnóstico de los

# Trámites

existentes en el **Distrito**

Una Aproximación desde los Sistemas de  
Información de Consulta Ciudadana

— 2017 —



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Diagnóstico de los

# Trámites

existentes en el **Distrito**

---

Una Aproximación desde los Sistemas de Información de Consulta Ciudadana

---

Convenio 1210200-728-2016

**Alta Consejería Distrital de TIC**  
**Vivelab-Bogotá,**  
**Universidad Nacional de Colombia**

# Créditos Institucionales

## Alcaldía Mayor de Bogotá

**Raúl José Buitrago Arias** - Secretario General  
Juan Carlos Malagón Bastos - Subsecretario Corporativo

## Alta Consejería Distrital de TIC

**Sergio Martínez** - Alto Consejero de TIC  
Iván Hernández - Asesor Alta Consejería de TIC  
Jenni Bonilla - Líder del proyecto  
Alejandro Osorio - Apoyo del proyecto

## Universidad Nacional de Colombia - Vivelab Bogotá

**Pablo Rodríguez** - Director Vivelab Bogotá  
Ferney Osorio - Líder Vivelab Bogotá  
Mateo Rojas - Dueño de producto  
Carlos Germán Sandoval - Docente Consultor  
Nicolas Peña - Coordinador Investigación  
Kevin Ostos - Investigador Junior

# Contenido

## **5 Resumen Ejecutivo**

## **6 Presentación**

## **7 Marco de Referencia de Trámites y Servicios Dispuestos por el Estado en Colombia**

El procedimiento administrativo en Colombia.

El Gobierno en Línea en Colombia: de la presencia a la transacción virtual.

Insumos estatales para el procedimiento administrativo electrónico en Colombia.

## **20 Diagnóstico de los Trámites del Distrito**

Metodología.

Identificación y caracterización de los trámites que ofrece el Distrito.

Inventario de sectores, entidades y trámites en los sistemas de información.

Naturaleza presencial o virtual de los trámites registrados en el Distrito.

Cadena de trámites entre entidades distritales.

Sobre la información dispuesta por las entidades distritales en los sistemas de información de trámites.

## **36 Propuesta para virtualizar los trámites del Distrito**

Identificación de trámites sensibles.

Aplicación de una herramienta de verificación del estado de la racionalización.

Resultados de la evaluación realizada a los posibles trámites para virtualizar en el Distrito.

## **47 Conclusiones y Recomendaciones**

## **49 Bibliografía**

# Resumen Ejecutivo

Este informe presenta los resultados de un proceso de identificación y caracterización de los trámites que la Alcaldía Mayor, a través de sus entidades, dispone por medio de la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá; el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites); el Sí Virtual; y las sedes virtuales.

Bajo una propuesta metodológica, este trabajo intenta constituirse como un insumo efectivo para la construcción de la estrategia de racionalización de trámites de las entidades del Distrito y tiene como objetivo facilitar a los ciudadanos y al quehacer de las entidades, el proceso de los trámites y servicios.

El desarrollo de este diagnóstico está propuesto en cuatro tiempos. En el primero se realiza una síntesis de los aspectos legales y de política pública que enmarca la racionalización de trámites y servicios en Colombia, en especial, su articulación a la estrategia de Gobierno en Línea. En el segundo, se presentan los resultados de la exploración realizada entre el 10 de abril y el 23 de mayo del 2017, para identificar y clasificar los trámites ofrecidos por las entidades distritales en los sistemas de información en línea. En la tercera parte se aborda la selección de trámites distritales potencialmente virtualizables, a partir de la aplicación de una herramienta metodológica que permitió la verificación del estado de la racionalización en el que se encuentran. Finalmente, el informe plantea conclusiones y

recomendaciones que favorezcan los procesos y las estrategias de racionalización y virtualización de los trámites en el Distrito.

## Palabras clave:

- \* Trámites
- \* Sistemas de Información
- \* Herramientas
- \* Entidades
- \* Ciudadanos
- \* Bogotá

# Presentación

En la actualidad, las transformaciones producidas por la revolución tecnológica e informática, empiezan a definir ámbitos centrales para el ejercicio de la ciudadanía y el que hacer de las entidades gubernamentales. Al inventario de herramientas digitales o en línea dedicadas a la comunicación personal, la diversión, el ocio y el comercio, se suman aquellas que posibilitan la reinención de las relaciones entre gobiernos y ciudadanos.

En este sentido, los trámites y servicios que presta el Estado, se constituyen como una oportunidad fundamental, para el desarrollo de políticas que ofrezcan a través de ajustes y reformas, la consolidación de estrategias de gobierno electrónico con la visión de una ciudadanía digital.

En el marco del proyecto de Virtualización de Servicios al Ciudadano, producto del Convenio **1210200-728-2016** entre la Secretaría Mayor de Bogotá - Alta Consejería Distrital de TIC, y el ViveLab-Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia, se ha realizado un ejercicio de exploración al conjunto de trámites que las distintas entidades distritales en Bogotá disponen a través de la Guía de Trámites y Servicios - Bogotá; el SUI (Sistema Único de Información de Trámites); el Sí Virtual y las sedes virtuales de las entidades distritales.

El ejercicio consistió en cotejar los datos de los trámites presentados en dichos sistemas de información (respecto al nombre de los mismos, su descripción, los requerimientos, la cantidad de consultas, las entidades vinculadas y el estado de virtualización);

sistematizar y clasificar este inventario; evaluar y priorizar los hallazgos; además de resaltar la experiencia como ciudadanos, al emprender la búsqueda y comprensión de los trámites que se ofrecen por parte de las entidades distritales.

Finalmente, el informe plantea conclusiones y recomendaciones que favorezcan los procesos y las estrategias de racionalización y virtualización de los trámites en Bogotá. Todo, con el objetivo de optimizar los servicios de la Alcaldía, y optimizar la relación con los ciudadanos.

# Marco de Referencia de Trámites y Servicios Dispuestos por el Estado en Colombia

## El procedimiento administrativo en Colombia

La Ley 1437 de 2011, conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012, conocidas como leyes de racionalización y anti-trámites, generan el marco legal de los procedimientos administrativos vigentes en el Estado colombiano. Este marco tiene por finalidad, proteger y garantizar la efectividad de los Derechos de las personas naturales y jurídicas, así como el cumplimiento de sus obligaciones. Estas leyes engloban especialmente aquellos procedimientos que facilitan a los usuarios acceder a los trámites o servicios ofrecidos por las autoridades administrativas en todo el territorio Nacional.

Para la legislación colombiana, un Trámite es un conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio (DAFP, 2014).

De esa manera, un trámite puede ser la afiliación al sistema de seguridad social y su producto o servicio, puede ser la consulta de los extractos de cesantías o las certificaciones de afiliación a una EPS. Esta acción derivada de los trámites, también se le conoce como OPA (Otros procedimientos administrativos de cara al usuario), dado que son acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular, que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. La característica diferenciadora, es la no obligatoriedad para el usuario.

En Colombia, de acuerdo con el artículo 41 del Decreto Ley 019 de 2012, es competencia del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, garantizar la permanente estandarización de los trámites de la Administración Pública y verificar su cumplimiento e inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Todos los trámites y OPAs se deben registrar por las entidades responsables de trámites y servicios en los Formatos Integrados (FI) del SUIT.

No obstante, quedan excluidos del SUIT:

- \* Los procedimientos administrativos sancionatorios (disciplinarios, impugnatorios).
- \* Los procedimientos internos entre trabajadores de una entidad administrativa.
- \* Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).
- \* Los procedimientos policivos, las contravenciones y las conciliaciones.

- \* Los procedimientos de la contratación pública.
- \* Los procedimientos que se adelanten de oficio o en revisión por una entidad del Estado.

Esto significa que el SUIT es la mayor fuente centralizada de registro y consulta de información sobre los trámites y OPAs en Colombia, y que otros sistemas de información o sedes virtuales no la sustituyen, aunque desde allí se pueden divulgar procedimientos administrativos que no sean objeto de registro en el SUIT, como por ejemplo los PQRD.

Siguiendo las leyes que regulan el procedimiento administrativo en Colombia y las directrices emitidas por el DAFP y el MinTic, se puede realizar la siguiente síntesis de las fases que componen la estrategia de racionalización de trámites al interior de las entidades, que puede conllevar a la priorización, la racionalización, optimización y puesta “Totalmente” o “Parcialmente” en Línea de un trámite o servicio.

**Tabla 1. Fases para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y servicios en Colombia**

Fases	Descripción	Norma
<p><b>Preparación paso 1:</b>  <b>Conformación del Comité antitrámites y de Gobierno en Línea en cada entidad.</b></p>	<p>Que desarrolla las funciones de planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea, el manejo de la estrategia Antitrámites y atención efectiva al ciudadano.</p> <p>El Comité deberá estar integrado, como mínimo por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Un representante de la alta dirección. El líder de Gobierno en línea, el cual es designado oficialmente por el representante legal.</li> <li>* El jefe de la Oficina responsable de Planeación o su delegado del nivel asesor.</li> <li>* El jefe de la Oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado del nivel asesor.</li> <li>* El jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado del nivel asesor.</li> </ul>	<p><b>Estrategia de Gobierno en Línea y ley 1474 de 2011.</b></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado del nivel asesor.</li> <li>* El líder de interoperabilidad.</li> <li>* El funcionario responsable de administrar la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).</li> <li>* Los representantes de cada Dirección y/o Área y/o Programa de la entidad como invitados, de acuerdo con las temáticas a tratar.</li> </ul>	
<p><b>Preparación paso 2:</b> <b>Identificar e inventariar trámites regulados y no regulados y verificar su registro en el SUIT.</b></p>	<p>Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hay una actuación del usuario (entidad o ciudadano persona natural, persona jurídica-).</li> <li>* Tiene soporte normativo.</li> <li>* El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.</li> </ul> <p>Un procedimiento administrativo no regulado facilita al usuario la interacción con la entidad pero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* No tienen soporte normativo.</li> <li>* No tienen costo.</li> <li>* No son oponibles.</li> </ul> <p>Todo trámite o servicio registrado en el SUIT debe tener soporte normativo.</p>	<p><b>Ley 962 de 2005; modificado por el artículo 39 del Decreto 0019 de 2012, que establece que el DAFP será el encargado de dar concepto favorable o desfavorable al trámite una vez analizada la manifestación de impacto regulatorio.</b></p>
<p><b>Preparación paso 3:</b> <b>Priorizar Trámites o servicios a intervenir.</b></p>	<p>Identificar aquellos que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. Los factores para tener en cuenta en esta priorización son:</p>	<p><b>Decreto 0019 de 2012.</b></p>

Factores Internos:

- \* Complejidad: Excesivo número de pasos y/o requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- \* Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- \* Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- \* Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- \* PQRD: Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- \* Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas. Este insumo proviene de los procesos de evaluación/seguimiento internos o de auditorías de los entes de control.
- \* Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites.

**Racionalización paso 1:**  
Simplificar

Aplicación de estrategias efectivas en los trámites priorizados, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- \* Reducción de costos operativos en la entidad.
- \* Reducción de costos para el usuario.
- \* Reducción de documentos.

**DAFP (2013),  
Guía para la  
racionalización  
de Trámites,  
Bogotá.**

<p><b>Racionalización paso 2:</b> Estandarizar</p>	<p>Estandarización son los formularios de solicitud de trámites que adoptan las entidades a nivel legal o administrativo, con el fin de utilizar uno solo para la realización de varios trámites. Esto se verifica y regula en el SUIT</p>	<p><b>DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.</b></p>
<p><b>Racionalización paso 3:</b> Eliminar</p>	<p>Suprimir del ámbito de acción los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carecen de pertinencia administrativa . El trámite se eliminará si no tiene finalidad pública ni algún condicionamiento legal que lo impida.</p> <p>Para tal efecto, se recomienda que la entidad cuente con un equipo jurídico que analice las normas reguladoras de sus trámites y considere su conveniencia.</p>	<p><b>DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.</b></p>
<p><b>Racionalización paso 4:</b> Optimizar</p>	<p>Para mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Modernización en las comunicaciones.</li> <li>* Relaciones entre entidades.</li> <li>* Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.</li> <li>* Aumento de puntos de atención.</li> <li>* Reducción del tiempo en los puntos de atención.</li> <li>* Estrategias de seguimiento del estado en que se encuentra el trámite por diferentes canales tales como internet y teléfonos móviles.</li> </ul> <p>Este es un paso complejo hacia la virtualización total o parcial, pues depende de la madurez y la capacidad de la entidad para abordar el reto de forma legal, administrativa, financiera y tecnológica.</p>	<p><b>DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.</b></p>

<p><b>Racionalización paso 5:</b> Automatizar</p>	<p>Aquí la entidad apuesta por el uso de TIC para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.</p> <p>Dentro de automatización se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Automatización parcial o total de trámites y servicios.</li> <li>* Elaboración de certificaciones o constancias en línea.</li> <li>* Elaboración de formularios para descarga.</li> </ul>	<p><b>DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.</b></p>
<p><b>Nivel de Interoperabilidad:</b> Hacia ventanillas únicas</p>	<p>La definición de interoperabilidad del Gobierno en Línea es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio o procedimientos administrativos, con el propósito de facilitar la entrega de trámites y servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.</p> <p>En el documento Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de Gobierno en Línea, se identifican los siguientes escenarios de interoperabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.</li> <li>* Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.</li> <li>* Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.</li> <li>* Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.</li> <li>* Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.</li> <li>* Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.</li> </ul>	<p><b>DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.</b></p> <p><b>Manual 3.1 de Gobierno en Línea, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2013.</b></p>

Las Ventanillas Únicas son sedes virtuales desde las cuales se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado.

De acuerdo con el Proyecto de Ventanilla Única de Registro (VUR), que reunió a autoridades nacionales, departamentales, distritales involucradas en el proceso de registro inmueble, estos son los factores para la construcción de Ventanillas únicas en Colombia:

- \* Factor No. 1 Consenso sobre el problema.
- \* Factor No. 2 Liderazgo colectivo.
- \* Factor No. 3 Focalización.
- \* Factor No. 4 Efecto-demostración.
- \* Factor No. 5 Rigor y estandarización.

Fuente: Elaboración propia a partir de DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.

Ilustración 1. Fases, actividades y resultados de las estrategias de racionalización de trámites y servicios en Colombia



Fuente: DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.

## El Gobierno en Línea en Colombia: de la presencia a la transacción virtual.

El nuevo siglo inició con una definición de gobierno electrónico construida desde los enfoques de la Nueva Gestión Pública: un modelo de gestión pública basado en la gerencia para mejorar las actividades intraestatales (buen gobierno), que se articula en torno a dimensiones o roles de las administraciones públicas (**prestación de servicios, fomento de la consulta y aplicación de normas internacionales como transparencia, finanzas y contratación**), y que utiliza tecnologías informáticas como medio de comunicación e interacción entre ciudadanos y funcionarios (Olías de Lima, 2001).

La estrategia de Gobierno Electrónico en Colombia se denomina **“Gobierno en Línea”**. Esta estrategia estructural ha generado nuevos espacios de articulación entre los ciudadanos, las empresas, las instituciones gubernamentales e incluso otros gobiernos, en especial a través de la web y de las tecnologías informáticas y de las comunicaciones.

**La relación entre el gobierno y su gestión en línea, se formula en Colombia, como en la mayoría de países del mundo, en 5 etapas:**

**1** El gobierno se enfoca en **“la presencia digital”** (Chun, Shulman, Sandoval y Hovy, 2010). Los autores en su artículo, Gobierno 2.0: Haciendo conexiones entre ciudadanos, información y

gobierno, definen esta “presencia” como un espacio en la web donde se provee información simple, con naturaleza pasiva, es decir, ocurre una digitalización básica de la información gubernamental.

**2** La interacción que se establece entre los portales de gobierno y los ciudadanos, las empresas y otras instituciones gubernamentales. Aquí se contactan a través del correo electrónico y de otras formas o canales de comunicación, sólo para proveer información a los usuarios.

**3** La nueva relación Estado-Ciudadano, donde el eje se encuentra en la transacción de trámites y servicios. Es un espacio donde los ciudadanos pueden actuar en línea, tramitando o adquiriendo algunos de los servicios que el gobierno ofrece.

**4** Etapa de Transformación, todas las entidades del Estado, los ciudadanos y las empresas privilegian la relación virtual para cumplir sus obligaciones y derechos sobre la esfera pública y privada.

**5** Democracia electrónica, el Estado privilegia la participación y la colaboración ciudadana para la construcción de políticas públicas y la toma de decisiones.

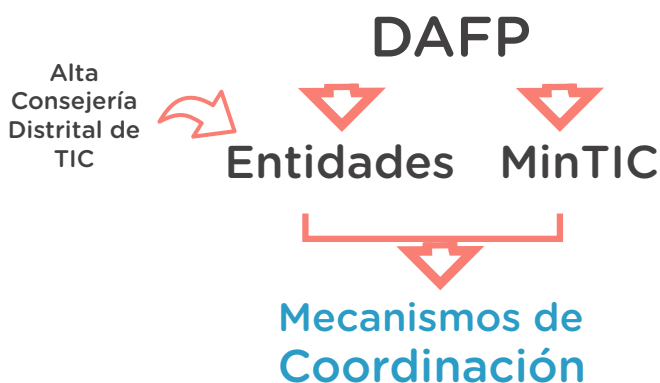
En general, la tendencia de los gobiernos electrónicos se dirige hacia Gobiernos Abiertos, un modelo organizacional de transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración electrónica integrada, que esté al servicio del ciudadano. Según lo que se establece en un estudio de las Naciones Unidas en 2012: *“Este enfoque contribuye al fortalecimiento de*

*vínculos institucionales mediante interconexiones entre departamentos y divisiones; favorece la eficacia y la efectividad de los sistemas de gobernanza y posibilita una mejor prestación de los servicios públicos” (Naciones Unidas, 2012).*

Con la evolución y madurez de la estrategia del Gobierno en línea en Colombia, se busca articular dicha estrategia a los objetivos de eficiencia administrativa, productividad, flexibilidad y dinámica del Estado. El uso intensivo de Tecnologías Informáticas (TI) aparece como punto vital para las entidades del Estado de cara al siglo XXI. En ese sentido, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MinTic), como ente rector de esta política, ha construido una caja de herramientas que, con ayuda de lineamientos, guías y estándares, acompaña la gestión de las entidades estatales en su conjunto.

De esta forma, la estrategia de Gobierno en Línea, es una política transversal del Estado colombiano que promueve, entre otros planes, la información, la transacción y la automatización en línea de los trámites y servicios.

**Ilustración 2. Actores de la racionalización de trámites y servicios en Colombia**



Fuente: Elaborado a partir de DAFP, 2013

## Insumos Estatales Para el procedimiento administrativo electrónico en Colombia.

La arquitectura vigente del Gobierno en Línea en Colombia (Mintic, 2015), tiene como principios rectores la:

- \* Excelencia del servicio al ciudadano para fortalecer la relación Estado-ciudadanos. Inversión con eficiente relación, costo/beneficio.
- \* Racionalización de los recursos, teniendo en cuenta criterios de pertinencia y reutilización.
- \* Estandarización de los lineamientos, políticas y procedimientos, que faciliten la evolución de la gestión de TI.
- \* Eficiencia operativa.
- \* Interoperabilidad que facilite el intercambio de información entre los sectores, el manejo de fuentes únicas de información y la habilitación de servicios.
- \* Viabilidad en el mercado para motivar a plantear y diseñar soluciones según las necesidades.
- \* Neutralidad tecnológica para cuidar que no se incluyan componentes que privilegien a proveedores o marcas específicas.
- \* Federación, en el sentido que debe establecer un gobierno que integre el sector y defina estándares para implementar bajo la responsabilidad de cada sector.

Fuente: (Decreto 2693 de 2012, Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea; Decreto 2573 de 2014, Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea; Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Sectorial - Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea)

Los ejes temáticos que enmarcan los objetivos y proyectos del Gobierno en Línea en el actual gobierno son:

- \* **TIC para la gestión:**  
El uso de tecnología para la eficiencia administrativa del Estado.
- \* **TIC para los servicios:**  
Mejora los trámites y servicios ofrecidos en línea.
- \* **TIC para el Gobierno abierto:**  
Para la transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración entre ciudadanos y Estado.
- \* **Seguridad y privacidad de la información:**  
Incorpora protocolos para el manejo de los datos del Estado y los ciudadanos.

Estos principios y ejes temáticos son transversales y ajustan el procedimiento administrativo electrónico en Colombia, el cual se puede sintetizar de la siguiente manera:

Tabla 2. Modelo base del procedimiento administrativo electrónico en Colombia

Fases	Descripción	Normas que reglamentan
<b>Front-Office</b> <b>Acceso</b> <b>Sede Virtual.</b>	<p>En Colombia todas las entidades públicas deben tener una sede electrónica o sitio Web mediante los cuales ofrezcan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>información</li> <li>interacción</li> <li>transacción</li> <li>interoperabilidad</li> <li>participación.</li> </ul>	<p><b>Existe una responsabilidad en el diseño y mantenimiento de la sede electrónica</b>  Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.  Art. 60 de la Ley. En este apartado se hace énfasis en la importancia de identificar claramente quién es el responsable de garantizar las condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la sede electrónica de una entidad.</p> <p><b>Existe un diseño y unas características estéticas y funcionales que se deben cumplir</b>  El Manual 3.1 de Gobierno en Línea Páginas 39 a 41, explican la normatividad y lineamientos que rigen el diseño y funcionalidad de una sede electrónica.</p>



		<p>Y ¿Qué se debe y puede publicar en la sede electrónica?</p> <p>Ley 1712 de 2014, sobre Transparencia y derecho de acceso a la información</p> <p>Título II, habla sobre la publicidad y el contenido de la información en la web. Título III, expresa las excepciones al acceso a la información.</p>
<p><b>Front-Office</b> <b>Fase de Inicio-Contacto inicial y Registro</b></p>	<p>El ciudadano debe registrarse en la base de datos de la entidad para realizar cualquier trámite.</p>	<p>El formulario único nacional (FUN) se activa para la captura de la identificación y el registro, debe tener unos contenidos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombre completo del ciudadano.</li> <li>* Número de documento de identidad.</li> <li>* Dirección de correo electrónico.</li> <li>* Dirección física de notificación.</li> <li>* Pregunta de Si acepta que sea notificado por el medio electrónico.</li> </ul> <p>Las condiciones y términos de uso. Que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Las condiciones de fecha y hora que el sistema radica.</li> <li>* Los términos de la notificación a través del correo electrónico y los medios alternativos que la entidad usa para notificar.</li> <li>* La política de la entidad frente al tratamiento de la información y los datos personales de los usuarios .</li> </ul> <p><b>Caracterizar al Usuario</b></p> <p>Ley 872 de 2003, Sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.</p>

Art. 4 de la Ley. Allí, como en el Manual 3.1 de GEL, se hace énfasis en Identificar cuáles son los usuarios de la entidad, para así determinar la eficiencia y satisfacción de los servicios que se prestan.

#### **Proteger los datos del usuario**

Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales o Habeas Data en Colombia.

La necesidad de captura de datos para el registro de usuario, le genera una responsabilidad adicional sobre la información a la entidad, la cual debe quedar clara en el apartado de condiciones y términos de uso.

#### **Los requerimientos específicos en algunos trámites**

Adicionalmente, el tipo de interacción o transacción entre el ciudadano y las entidades puede requerir directrices más puntuales.

Por ejemplo, observar el decreto 019 de 2012 que explica qué documentación no se le debe requerir al usuario, y si ésta reposa en la entidad.

Ley 527 de 1999 delimita si implica actividades de comercio electrónico.

También se puede observar la ley 1437 de 2011, los artículos 53 a 63, que explica el derecho de petición por medios electrónicos.

En algunos procedimientos administrativos se puede requerir una Identificación más segura (Certificada) del ciudadano que interactúa por el medio electrónico. Allí se encuentra implícita la firma electrónica (Decreto 1747 de 2000).

<p><b>Back-Office Fase Interna El Expediente electrónico de documentos.</b></p>	<p>La entidad y sus funcionarios tienen ahora un conjunto de documentos electrónicos que requieren organizar y archivar de manera que se pueda garantizar su integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad.</p> <p>La entidad debe disponer de aplicaciones de software, que se suelen agrupar bajo la denominación de Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos <b>(SGDE) (y SGDEA al archivar)</b>, que incluyen repositorios, soluciones de gestión de contenido, de gestión de proveedores, financieras, entre otros.</p>	<p>Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Capítulo IV, aborda la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.</p> <p><b>ISO 15489-1 y 15489-2:</b> regula la implementación de sistemas de gestión de documentos.</p> <p><b>ISO 23081-1 y 23081-2:</b> trata sobre los metadatos para la gestión de documentos.</p> <p><b>La guía de Estrategia de Gobierno en Línea</b> La Guía N°04 del MinTIC y el Archivo General de la Nación, abordan de manera específica lo relacionado a la creación del expediente electrónico.</p>
<p><b>Back-Office Fase Interna Firma Digital.</b></p>	<p>Los ciudadanos y las entidades podrán requerir identificarse de la manera más confiable y segura, en relación con un mensaje de datos o un documento electrónico determinado, en un procedimiento administrativo puntual.</p> <p>Es evidente por ejemplo, que una dirección de correo electrónico no da seguridad plena sobre la identificación de la persona que lo manipula.</p>	<p><b>La Ley 527 de 1999</b>, reglamentada parcialmente por el Decreto 1747 de 2000, otorga pleno amparo jurídico a los documentos electrónicos, al considerar que tienen la misma validez legal que los documentos en soporte de papel.</p> <p><b>Ley 1437 De 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</b> Capítulo IV, aborda la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.</p> <p><b>Decreto 333 de 2014</b>, reglamenta la equivalencia funcional de la firma digital y los entes certificadores en Colombia.</p>

**Fase de  
Conclusión o  
cierre  
Notificación  
electrónica.**

Las entidades y funcionarios pueden notificar sus actos a través de los medios electrónicos, a los ciudadanos que se han inscrito previamente en la base de registro de la entidad y han aceptado la notificación electrónica.

**Ley 1564 de 2012**, Código General del Proceso, dispone entre los deberes de las partes y los apoderados, señalar en la demanda o en la contestación de la misma, el lugar físico o el correo electrónico para recibir notificaciones.

Fuente: Elaboración propia

# Diagnóstico de los Trámites del Distrito

## Metodología

Este trabajo se fundamentó en la exploración e interacción con los motores de búsqueda de tres sistemas de información para el registro y consulta de trámites ofrecidos por las distintas entidades distritales:

### 1 Guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá

<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co>

- \* La Guía de trámites y servicios es un sistema que provee información a los ciudadanos acerca de los trámites y servicios correspondientes a las entidades distritales pertenecientes a la RED CADE. Esta plataforma permite un filtrado de información por entidades, y

por categorías: educación, salud, cultura, deportes y recreación, población y servicios sociales, espacio público y transporte, medio ambiente, empresas, economía y trabajo, y vivienda.

- \* Esta Guía brinda información de cada trámite, la descripción, los requisitos, el procedimiento, el marco legal, y los puntos y horarios de atención.

2

### Sí Virtual

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

- \* El Sí Virtual es una iniciativa implementada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en asocio con el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el fin de proveer a los ciudadanos un canal para la realización de trámites y servicios en línea, y la consulta de información para la realización de trámites y servicios presenciales.

\* La plataforma, que permite al usuario identificar los trámites y servicios según el departamento, el municipio, la entidad y las temáticas, provee así mismo al usuario, el acceso a un canal de soporte para la realización de las solicitudes (video tutorial, línea telefónica, chat y correo electrónico), y un acceso a las aplicaciones móviles relacionadas con servicios del estado.

\* El portal además, provee los pasos para la realización de cada trámite y servicio, bien sean estos presenciales o virtuales, brindando una descripción de los documentos solicitados, el marco legal y los puntos de atención, así mismo señalando si existen variaciones para la realización de los procesos por parte de una institución o entidad pública, una organización, o un ciudadano extranjero.

### 3 SUIT -Sistema único de Información de Trámites [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

\* El Sistema Único de Información de Trámites es una herramienta diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que busca proveer a los ciudadanos de una fuente de información de la totalidad de los trámites que las instituciones estatales ofertan, consolidando así, un instrumento de apoyo a la Política de racionalización de trámites.

\* Ésta iniciativa pretende simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, además de promover el uso de las TIC, facilitando el acceso a la información y ejecución de los procesos por medios electrónicos.

\* La plataforma ofrece a los ciudadanos, un buscador que permite filtrar la información según entidades, municipios o departamentos. Adicionalmente, provee una descripción de los procedimientos, el marco legal, así como dónde y cómo se deben realizar los trámites, anotando las modificaciones que pueden tener los procesos según el requerimiento de la persona.

Para realizar esta revisión, fueron consideradas las:

## 56 entidades distritales

de los sectores central y descentralizado (de entidades adscritas y vinculadas) que hacen parte del marco general del Distrito Capital 2017, además de **6 entidades** consideradas como no sectorizadas, aunque hacen parte del nivel distrital, para un total de **62 entidades** caracterizadas.

En el desarrollo del estudio se generó una matriz para el registro de la información, clasificando cada trámite a partir de cinco criterios: entidades involucradas en el trámite, nombre, descripción, URL donde puede ser hallada información acerca del trámite, y el índice de consultas provisto por la Guía de trámites y servicios.

### La matriz fue dividida en 16 categorías, 15 según los sectores propuestos por la Estructura General del Distrito Capital 2017

(Gestión pública; Gobierno; Hacienda; Planeación; Desarrollo económico, industria y turismo; Educación; Salud; Integración social; Cultura, recreación y deporte; Ambiente; Movilidad; Hábitat; Mujeres; Seguridad, convivencia y justicia; Gestión jurídica) y 1 categoría donde fueron consignados los datos de las entidades no sectorizadas dentro de dicha estructura general.

# Identificación y caracterización de los trámites que ofrece el Distrito.

En el desarrollo de la investigación realizada a los trámites existentes en el Distrito, fueron identificados:



Las siguientes tablas y gráficas, presentan un desglose de información respecto al número de entidades verificadas, el número de trámites por entidad y por sector, y la proporción entre los trámites de cada sector, respecto a la totalidad de trámites disponibles en el Distrito.

**Inventario de sectores, entidades y trámites en los sistemas de información**

Tabla 3. Número de entidades consultadas por sector

Sector	#entidades
Central	18
Descentralizado (adscritas)	24
Descentralizado (vinculadas)	14
No sectorizado	6
<b>Total:</b>	<b>62</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Número de trámites por sector identificados\*

Sector	#trámites
Gestión Pública	3
Gobierno	18
Hacienda	45
Planeación	24
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	2
Educación	39
Salud	19
Integración Social	0
Cultura, Recreación y Deporte	15
Ambiente	33
Movilidad	35
Hábitat	27
Mujeres	0
Seguridad, Convivencia y Justicia	1
Gestión Jurídica	3
No Sectorizado	5
<b>Total:</b>	<b>269</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUIIT, y las sedes virtuales de las entidades distritales, abril de 2017.

\* Los 15 sectores señalados, en los cuales fue distribuida la información, pertenecen a los grandes sectores del Distrito: Central, Descentralizado (adscritas), Descentralizado (vinculadas).

**Tabla 5. Número de trámites identificados por entidad y sector al que pertenecen**

Entidad	# de trámites de los que la entidad es responsable	Sector al que pertenece
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3	1 Gestión Pública
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	0	1 Gestión Pública
Secretaría Distrital de Gobierno	11	2 Gobierno
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	1	2 Gobierno
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	6	2 Gobierno
Secretaría Distrital de Hacienda	24	3 Hacienda
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	9	3 Hacienda
UAE de Catastro Distrital - UAECD	12	3 Hacienda
Lotería de Bogotá	0	3 Hacienda
Secretaría Distrital de Planeación	24	4 Planeación
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	0	5 Desarrollo Económico, Industria y Turismo
Instituto para la Economía Social - IPES	2	5 Desarrollo Económico, Industria y Turismo
Instituto Distrital de Turismo - IDT	0	5 Desarrollo Económico, Industria y Turismo
Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá)	0	5 Desarrollo Económico, Industria y Turismo
Secretaría de Educación del Distrito	32	6 Educación
Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	0	6 Educación
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	7	6 Educación
Secretaría Distrital de Salud	19	7 Salud
Fondo Financiero Distrital de Salud - FFDS	0	7 Salud
Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE's	0	7 Salud
Capital Salud EPS-S SAS	0	7 Salud
Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	0	7 Salud
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud -IDCBIS	0	7 Salud

## DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES EXISTENTES EN EL DISTRITO

Secretaría Distrital de Integración Social	0	8 Integración Social
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	0	
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1	9 Cultura, Recreación y Deporte
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	5	
Orquesta Filarmónica de Bogotá	0	
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	7	
Fundación Gilberto Alzate Avendaño	0	
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	2	
Canal Capital	0	10 Ambiente
Secretaría Distrital de Ambiente	32	
Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB	0	
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER (FONDIGER)	1	
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal- IDPYBA	0	
Secretaría Distrital de Movilidad	14	11 Movilidad
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	0	
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	14	
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1	
Terminal de Transportes S.A.	6	
Empresa Metro de Bogotá S.A.	0	12 Hábitat
Secretaría Distrital del Hábitat	7	
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	5	
Caja de Vivienda Popular - CVP	3	
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.	0	
Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB - ESP (Aguas de Bogotá)	9	
Empresa de Energía de Bogotá S.A. - EEB - ESP	0	
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	3	13 Mujeres
Secretaría Distrital de la Mujer	0	
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	



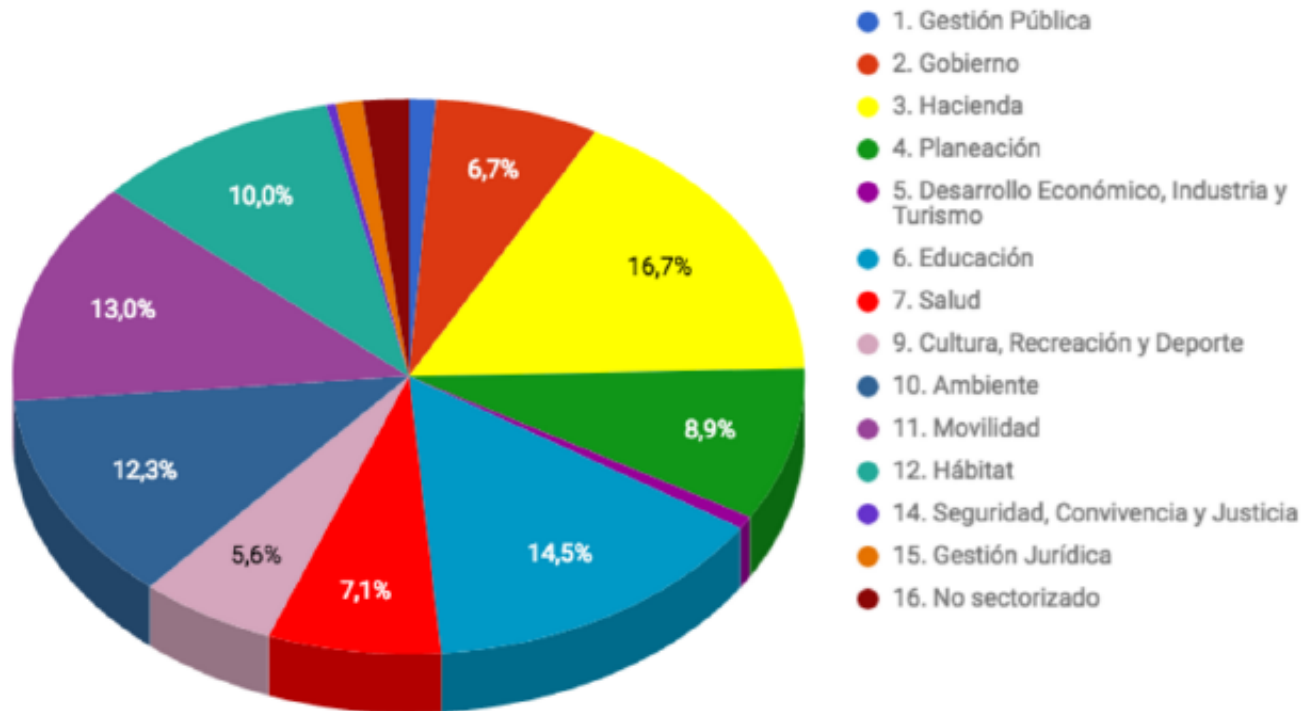
DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES EXISTENTES EN EL DISTRITO

UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	1	14 Seguridad, Convivencia y Justicia
Secretaría Jurídica Distrital	3	15 Gestión Jurídica
Personería de Bogotá	2	16 No Sectorizado
Contraloría de Bogotá	0	
Veeduría Distrital	0	
Policía Metropolitana de Bogotá	0	
Cámara de Comercio de Bogotá	3	
Concejo de Bogotá	0	

<b>62</b> Entidades	<b>269</b>	<b>16</b> Sectores
---------------------	------------	--------------------

Fuente: Elaboración propia a partir de la información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUIIT, y las sedes virtuales de las entidades distritales, abril de 2017.

Gráfica 1. Porcentaje de trámites disponibles por sector



Fuente: Elaboración propia a partir de la información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUIIT, y las sedes virtuales de las entidades distritales, abril de 2017.

## Naturaleza presencial o virtual de los trámites registrados en el Distrito

El SUIE integra, en el registro de trámites y de OPAs, un campo que contiene tres valores que definen la naturaleza presencial o virtual de los trámites o servicios presentados por una entidad para su validación: “Totalmente”, “Parcialmente” y “No disponible”.

**1 Totalmente:** si un procedimiento administrativo de una entidad es ofrecido y el ciudadano accede a él usando medios electrónicos, este debe ser clasificado como “Totalmente”. Para realizar este tipo de trámite, el ciudadano no debe desplazarse al punto de atención de la entidad, puede efectuarlo desde cualquier lugar, desde que tenga acceso a internet.

**2 No Disponible:** si un procedimiento administrativo es desarrollado por el usuario únicamente de forma

presencial, es decir acudiendo al punto de atención dispuesto por la entidad, este debe ser clasificado como “No disponible”.

**3**

**Parcialmente:** si parte de un procedimiento administrativo lo desarrolla el usuario utilizando medios electrónicos y otra parte de forma presencial, este debe ser clasificado como “Parcialmente”. Significa que el usuario sólo puede realizar alguna de estas acciones en línea: diligenciar o descargar un formulario; pagar vía PSE; consultar el estado o la respuesta al trámite; enviar documentación adjunta; obtener notificación electrónica.

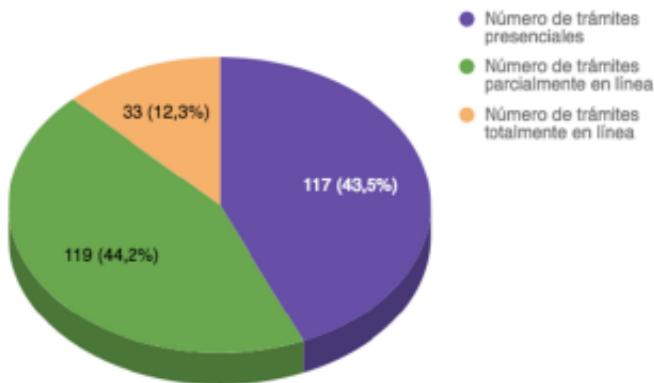
A continuación se presenta la caracterización de los 269 trámites identificados en el Distrito. Los resultados son presentados por sector, según la naturaleza de los procedimientos (presenciales, parcialmente en línea o totalmente en línea) y es además, señalado el porcentaje que compone cada una de las categorías respecto a la totalidad de trámites ofertados en el ámbito distrital.

Tabla 6. Naturaleza presencial o virtual de los trámites y servicios registrados para el Distrito en el SUIE/por sector.

	Número de trámites por sector	Número de trámites presenciales que se pueden virtualizar	Número de trámites parcialmente en línea	Número de trámites totalmente en línea
Gestión Pública	3	2	1	0
Gobierno	18	10	2	6
Hacienda	45	17	21	7
Planeación	24	9	10	5
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	2	1	1	0
Educación	39	13	23	3
Salud	19	14	3	2
Integración Social	0	0	0	0
Cultura, Recreación y Deporte	15	9	3	3
Ambiente	33	1	29	3
Movilidad	35	20	12	3
Hábitat	27	16	11	0
Mujeres	0	0	0	0
Seguridad, Convivencia y Justicia	1	0	0	1
Gestión Jurídica	3	3	0	0
No Sectorizado	5	2	3	0
	<b>269</b>	<b>117</b>	<b>119</b>	<b>33</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUIE y las sedes virtuales de las entidades, abril de 2017.

Gráfica 2. Porcentaje de trámites disponibles por sector



Fuente: Elaboración propia a partir de la información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUI, y las sedes virtuales de las entidades distritales, abril de 2017.

## Cadena de trámites entre entidades distritales

La Matriz de identificación de entidades y trámites distritales también estableció casos donde, debido a la cadena de un trámite, las entidades distritales se ven relacionadas entre sí.

A partir de la información identificada, fueron establecidas 3 tablas de relación que consignan los datos:

- 1 Contempla el número de vínculos dados entre 2 entidades;
- 2 Contempla el número de relaciones existentes entre 3 o más entidades en la cadena de trámites.
- 3 Registra las ventanillas únicas implementadas en Bogotá.

Tabla 7. Vínculo de 2 entidades en la cadena de trámites

Entidades Vinculadas	# de veces que vinculan los trámites
Superintendencia de notariado y registro / Secretaría Distrital de Planeación.	9
Instituto Geográfico Agustín Codazzi / Secretaría Distrital de Planeación.	8
Instituto Geográfico Agustín Codazzi / Secretaría Distrital de Planeación.	7
Secretaría Distrital de Movilidad / Secretaría Distrital de Planeación.	7
Defensoría del espacio público / Secretaría Distrital de Planeación.	5
Cámara de Comercio / Secretaría Distrital de Planeación.	5
Cámara de Comercio / Instituto de Desarrollo Urbano.	5
Secretaría Distrital de Ambiente / Cámara de comercio.	5
Instituto de Desarrollo Urbano / Secretaría Distrital de Planeación.	5
Secretaría Distrital de Ambiente / Secretaría Distrital de Planeación.	5
Instituto Geográfico Agustín Codazzi / Superintendencia de notariado y registro.	5
Secretaría Distrital de Ambiente / Secretaría Distrital de Movilidad.	4
Instituto Geográfico Agustín Codazzi / Catastro Distrital.	4
Secretaría Distrital de Educación / Secretaría Distrital de Planeación.	3
Secretaría Distrital de Hacienda / Catastro Distrital.	3

DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES EXISTENTES EN EL DISTRITO

Cámara de Comercio / Defensoría del espacio público.	3
Superintendencia de notariado y registro / Catastro Distrital.	3
Superintendencia de notariado y registro / Instituto de Desarrollo Urbano.	2
Cámara de Comercio / Secretaría Distrital de Movilidad.	2
Secretaría Distrital de Ambiente / Catastro Distrital.	2
Instituto Geográfico Agustín Codazzi / Instituto de Desarrollo Urbano.	2
Secretaría Distrital de Hábitat / Superintendencia de notariado y registro.	2
Secretaría Distrital de Hacienda / Curadurías urbanas.	2
Secretaría General de la Alcaldía Mayor / Imprenta Distrital.	2
Secretaría Distrital de Gobierno / Alcaldías locales.	2
Secretaría Distrital de Planeación / Catastro Distrital.	2

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUIIT, y las sedes virtuales de las entidades distritales, abril de 2017.

**Tabla 8. Vínculo de 3 o más entidades en cadena de trámites**

□ Entidades Vinculadas    ■ # de veces que los trámites las vinculan

Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos, Secretaría de Salud, IDIGER, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Ambiente, Policía, Secretaría Distrital de Gobierno, 20 alcaldías locales.	3
---	---

Instituto de Desarrollo Urbano Cámara de Comercio Curadurías urbanas	2
Secretaría de Planeación Secretaría de Movilidad Secretaría de Ambiente	2
Secretaría de Educación del Distrito Secretaría de Planeación Instituto de Desarrollo Urbano Alcaldías locales Direcciones locales de educación	2

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUIIT, y las sedes virtuales de las entidades distritales, abril de 2017.

**Tabla 9. Casos de ventanillas únicas distritales**

■ Nombre de la ventanilla  
■ Tipo de ventanilla  
■ Número de entidades adscritas  
■ Número de trámites disponibles

VUC (Ventanilla Única de Construcción )	En línea	21	49
SUGA	En línea	8	4

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUIIT, y las sedes virtuales de las entidades distritales, abril de 2017.

## Sobre la información dispuesta por las entidades distritales en los sistemas de información de trámites

A continuación son presentados detalles por entidad, que se revelan de la experiencia de búsqueda y consulta de información acerca de los trámites y servicios.

### Secretarías Distritales

#### 1 Secretaría General de la Alcaldía Mayor:

En el SUIT aparecen registrados 10 trámites, sin embargo, 3 de ellos son referidos también por la Secretaría de Gestión Jurídica: *Reconocimiento y registro de las ligas y asociaciones de consumidores; Registro e inscripción de comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios; y por ultimo Estudio y legalización a las solicitudes de posesión de cabildos indígenas.*

- \* Adicionalmente, 3 trámites son señalados como OPAs en el portal de Guía de trámites y servicios y en la página web de la entidad: *Visitas guiadas Archivo de Bogotá; Inscripción programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital (OPA), Impresión de artes gráficas para las entidades del distrito capital.*
- \* 2 procedimientos aparecen registrados únicamente en el SUIT y no en otra plataforma (aunque su descripción no es la que legalmente se ajusta a la de un trámite): *Acreditación de las asociaciones sin ánimo de lucro y/o sociedades protectoras de animales; y*

*Convocatoria a la asamblea ordinaria para elección de la terna de vocales de control.*

- \* El procedimiento Otorgamiento de la Ayuda humanitaria inmediata, no está referido en el SUIT, aunque se encuentra relacionado en la Guía de trámites y servicios como trámite, y en el sitio web de la entidad como OPA.
- \* Los procedimientos: *Publicación de actos administrativos en el registro distrital - imprenta distrital; y Suscripción y Venta del Registro Distrital - Imprenta Distrital*, son los únicos que cumplen con la descripción de un trámite.

#### 2 Secretaría Distrital de Gobierno:

Coinciden 11 trámites señalados como responsabilidad de la entidad en los portales del SUIT y la Guía de trámites y servicios. La página web de la entidad señala 10 procedimientos-trámites, siendo el de *Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal*, aquel que genera una diferencia con las plataformas anteriormente mencionadas.

#### 3 Secretaría Distrital de Hacienda:

El trámite, *Impuesto unificado fondo de pobres, azar y espectáculos*, está referido en el SUIT como trámite, pero en la Guía de trámites y servicios se encuentra referenciado como OPA.

- \* Los trámites, *Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias; Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago; Impuesto de delimitación urbana;*

*Impuesto de loterías foráneas y sobre premios de lotería*, aparecen registrados en el SUIIT únicamente si se hace seguimiento (búsqueda) por su nombre, de lo contrario no son señalados en los procedimientos que son responsabilidad de la entidad.

- \* El trámite, *Impuesto a la publicidad visual exterior*, aparece referido por dos secretarías. Mientras que la Secretaría Distrital de Hacienda lo registra con este nombre, la Secretaría Distrital de Ambiente lo refiere como *Registro de publicidad exterior visual*, aún cuando poseen la misma descripción y requerimientos a seguir.

#### 4 Secretaría Distrital de Planeación:

La página de la entidad señala 24 procedimientos a responsabilidad de la institución, mientras el SUIIT refiere 25 procedimientos; la diferencia está determinada por el proceso *Revisión del estrato urbano o rural*, el cual, según la descripción otorgada en el SUIIT, se enmarca como OPA, no como trámite.

#### 5 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico:

No son referidos trámites, ni en la Guía de trámites y servicios, ni en el portal de la entidad, el único procedimiento señalado en el SUIIT, tiene la descripción de un OPA (*Colocación de empleo en Bogotá D.C.*).

#### 6 Secretaría de Educación del Distrito:

La Guía de trámites y servicios registra 32 trámites a responsabilidad de la entidad, sin embargo, en el nombre de 2 de los procedimientos, se anota

explícitamente que son OPAs (*Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano (OPA)*, y el *Certificado de protocolización docente (OPA)*). Por otra parte, el SUIIT refiere 34 procedimientos siendo los de *Fondo Mejores Bachilleres de Bogotá D.C.*, *Subsidios para la educación superior Técnica y Tecnológica*, *Movilidad escolar para el acceso y permanencia* y *Certificado de Protocolización Docente* (Todos con descripción de OPA) los que determinan una variación respecto a los procedimientos registrados en la Guía de trámites y servicios.

Finalmente, la entidad no provee en su página información sobre los trámites y servicios, de hecho, si se sigue el vínculo que aparentemente brinda ésta información en el sector de Ley de Transparencia, remite a la página de *Plan anticorrupción*.

#### 7 Secretaría Distrital de Salud:

El portal SUIIT registra 23 trámites, y la página Guía de trámites y servicios, 19.

La variación en el número de procedimientos, está dada por los procesos: *Esterilización canina y felina*; *Préstamo bibliotecario*; *Adopción canina y felina* y *Vacunación antirrábica de caninos y felinos*, los cuales poseen descripción de OPAs, y tanto en la Guía de trámites y servicios, como en la página de la entidad, se encuentran clasificados como tal.

#### 8 Secretaría Distrital de Integración Social:

Los 9 procedimientos referidos en el SUIIT se encuentran señalados como OPAs en la Guía de Trámites y Servicios (cumpliendo con la descripción legal de estos).

### 9 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte:

La entidad no reporta trámites ni en el SUIT, ni en la Guía de trámites y servicios, sin embargo, en el portal web, señala el procedimiento *Personería jurídica para los organismos deportivos y/o recreativos* como un trámite, cumpliendo éste con la descripción legal de uno.

### 10 Secretaría Distrital de Ambiente:

El procedimiento *Evaluación de Solicitudes de Inscripción como Acopiador Primario de Aceites Usados en el Distrito*, se presenta como trámite en la Guía de Trámites y Servicios pero no en el SUIT.

\* Los procedimientos *Inscripción como acopiador primario de aceites usados en el Distrito*, y *Permiso ambiental para zoológicos*, se presentan registrados en el SUIT pero no en la Guía de Trámites y Servicios.

\* El procedimiento *Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural* se presenta registrado en el SUIT como trámite y en la Guía de Trámites y Servicios está referido como servicio.

### 11 Secretaría Distrital de Movilidad:

Los procedimientos *Consulta en línea de Información de tránsito y transporte*, y *Suministro de copias de informe de accidentes y Ruta Pila*, aparecen registrados como servicios en la Guía de Trámites y Servicios pero como trámites

en el SUIT.

\* El trámite *Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola, industrial y de construcción autopropulsada*, aparece registrado en el SUIT pero no en la Guía de Trámites y Servicios. Cabe destacar que dentro de la Estructura General del distrito capital 2017 no se hace referencia al SIM, el cual presenta 26 de los trámites encontrados en la Guía de Trámites y Servicios, que se adjudican a la Secretaría Distrital de Movilidad.

\* En la página oficial de la Secretaría, sólo aparecen adjudicados 12 trámites.

### 12 Secretaría Distrital de Hábitat:

Tanto la plataforma SUIT, como la página Guía de trámites y servicios y el portal web de la entidad, coinciden en señalar siete 7 procedimientos como trámites provistos por esta entidad.

### 13 Secretaría Distrital de la Mujer:

Trámites registrados en el SUIT aparecen como OPAs en la Guía de Trámites y Servicios. La entidad no registra ningún trámite en su sede virtual.

### 14 Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia:

En la página de la Secretaría, los links de todos los trámites poseen contenido falso o de prueba.

### 15 Secretaría Jurídica Distrital:

Aparecen 3 trámites registrados en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios, sin embargo, éstos también aparecen relacionados por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor (*Reconocimiento y registro de las ligas y*

*asociaciones de consumidores, Registro e inscripción de comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, Estudio y legalización a las solicitudes de posesión de cabildos indígenas).*

## Departamentos:

### 1 Departamento administrativo del servicio civil:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 2 Departamento administrativo de la defensoría del espacio público:

El trámite referido como *Titulación de zonas de cesión* en el SUIT, que aparece referenciado como *Entrega de Zonas de Cesión al Distrito Capital (VUC)* en la Guía de trámites y servicios, es el único que de los registrados (5) en el SUIT, cumple con la descripción de un trámite, los demás son OPAs (*Restitución voluntaria de espacio público indebidamente ocupado, Adecuación de mobiliario urbano en parques vecinales y de bolsillo, Consulta bibliográfica sobre espacio público, Asesoría pedagógica sobre espacio público*).

## Institutos:

### 1 Instituto para la Economía Social - IPES:

La Guía de trámites y servicios señala 2 procedimientos a responsabilidad de la entidad, ambos de ellos servicios; mientras tanto en el SUIT y en el sitio web de la institución se presentan 2 procedimientos-trámites.

Los procedimientos señalados como

servicios en la página de la entidad, no coinciden con aquellos referidos en la Guía de trámites y servicios.

### 2 Instituto Distrital de Turismo - IDT:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 3 Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD:

El portal SUIT reporta solo un 1 trámite a responsabilidad de la entidad, mientras la página Guía de trámites y servicios, al igual que la página web de la entidad, reporta 5. El procedimiento *Pasaporte Vital - Tarjeta de recreación y espectáculos para adultos mayores*, según su descripción es identificado como OPA.

### 4 Instituto distrital de la participación y la acción comunal:

El trámite *Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado*, está referido en el SUIT como un trámite, sin embargo, en la Guía de trámites y servicios está referenciado como un OPA.

### 5 Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 6 Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCIBIS:

La entidad no aparece referenciada en la Guía de trámites y servicios, en el SUIT, y no posee página web.



### 7 Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON:

La entidad no aparece referenciada en el SUIT, su página web no provee los trámites y servicios que son de su responsabilidad (redirige a la Guía de trámites y servicios y al Sí Virtual) y la Guía de trámites y servicios solo presenta información de 2 servicios.

### 8 Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC:

Los procedimientos referidos a esta entidad en el SUIT no aparecen registrados en el portal de la misma. El procedimiento, *Préstamo Bibliotecario* no aparece registrado en la Guía de Trámites y Servicios.

Los trámites referidos en el portal de la entidad no aparecen referidos ni en el SUIT ni en la Guía de Trámites y Servicios.

### 9 Instituto Distrital de las Artes - IDARTES:

Tanto la plataforma SUIT, como la página Guía de trámites y servicios y el portal web de la entidad, coinciden en señalar los procedimientos *Permiso Unificado para Filmaciones Audiovisuales (PUFA)* y *Solicitud de uso temporal del equipamiento cultural administrado por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES*, como trámites provistos por esta entidad.

### 10 Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER (FONDIGER):

La entidad reporta tres (3) procedimientos como trámites en el SUIT y un (1) procedimiento en la Guía de

trámites y servicios. El proceso en el cual coinciden las dos plataformas (*Ayuda humanitaria de carácter pecuniario*), es el único que realmente cumple con la descripción legal de un trámite, los otros dos se ajustan a lo contemplado como un OPA.

### 11 Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA:

La entidad no aparece referenciada en la Guía de trámites y servicios, en el SUIT, y no posee página web.

### 12 Instituto de Desarrollo Urbano - IDU:

Los procedimientos *Aplicación o reversión de pagos*, *Depósitos en Garantía*, *Solicitud de campamentos de obra sobre el espacio público* y *Venta de Predios Sobrantes de Obra* aparecen registrados como trámites en la página web de la entidad, aunque son referidos como servicios en la Guía de Trámites y Servicios y no aparecen registrados en el SUIT.

Adicionalmente, los procedimientos *Adquisición de Predios por Parte del IDU* y *Liquidación y pago compensatorio de obligaciones urbanísticas*, son señalados en el portal web de la entidad pero no son registrados ni en el SUIT ni en la Guía de trámites y servicios.

## Universidades, Corporaciones y Fundaciones:

### 1 Universidad Distrital Francisco José de Caldas:

El portal SUIT refiere 10 procedimientos como trámites, mientras la Guía de trámites y servicios señala siete (7). La diferencia entre una y otra plataforma se da en tres (3) procedimientos con

descripción legal de OPA: *Préstamo bibliotecario, Certificados y constancias de estudios, Certificado de notas*. El portal de la entidad redirige a los dos canales (SUIT y Guía de trámites y servicios) para consulta en detalle de los procedimientos a cargo.

### 2 Fundación Gilberto Alzate Avendaño:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 3 Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá):

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

## Empresas públicas:

### 1 Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.:

Los procedimientos *Personalización tarjeta Tullave y Tarjeta Tullave básica*, aparecen registrados como trámites en la Guía de Trámites y Servicios y en el SUIT, pero las descripciones que presentan se podrían catalogar como servicios.

### 2 Terminal de Transportes S.A.:

El procedimiento *Servicio de taxi en la Terminal Transporte S.A.*, se presenta registrado en el SUIT y la Guía de trámites y Servicios como trámite, pero la descripción dada es la de un servicio.

### 3 Empresa Metro de Bogotá S.A.:

La entidad no aparece referida en el SUIT. En la Guía de trámites y servicios ésta institución aparece señalada, sin

embargo, ningún trámite o servicio es registrado.

### 4 Canal Capital:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 5 Capital Salud EPS-S SAS:

La entidad no aparece referida en la Guía de trámites y servicios. En el SUIT, los procedimientos filtrados aparentemente a su responsabilidad remiten a diferentes entidades como la Secretaría Distrital de Salud, la Secretaría de Educación del Distrito y la Secretaría Distrital de Ambiente.

### 6 Lotería de Bogotá:

Ésta entidad registra cinco (5) procedimientos en el SUIT, todos ellos cumplen con la descripción de un OPA, no de un trámite.

### 7 Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano Bogotá D.C.:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 8 EAB ESP:

El trámite *Duplicado de recibos de Pago* aparece registrado como servicio en la Guía de Trámites y Servicios y como trámite en el SUIT.

### 9 EEB ESP:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

## 10 ETB ESP:

El trámite *Cambio de Plan de servicios de comunicaciones móviles ETB*, aparece registrado como servicio en la Guía de Trámites y Servicios y como trámite en el SUIT. Los procedimientos *Cambio de tarifa de Servicios público y Servicios Suplementarios*, no aparecen registrados en la Guía de trámites y Servicios aunque sí están referidos en el portal SUIT.

## Otras entidades:

### 1 Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 2 Fondo Financiero Distrital de Salud - FFDS:

No resultan claros los trámites ofrecidos por la entidad, considerando que: no aparece siquiera referenciada en la Guía de trámites y servicios, los procedimientos señalados en el SUIT poseen la descripción de un OPA, los procesos referidos remiten a tres hospitales distritales específicamente, y que la entidad no posee página web.

### 3 Subredes integradas de servicios de salud ESE's:

La subred Centro Oriente señala nueve (9) trámites en la Guía de trámites y servicios y 11 en el portal SUIT; la subred Sur refiere 10 trámites en la plataforma SUIT y ninguno en la página Guía de trámites y servicios; la subred Sur Occidente presenta siete (7) trámites en el SUIT y ninguno en la Guía de trámites y servicios; la subred Norte señala un (1) trámite en la Guía de trámites y servicios y nueve (9) en la plataforma SUIT. Ahora

bien, de los procedimientos señalados en las páginas ninguno cumple con la descripción de un trámite, todos se ajustan a la especificación de un OPA.

### 4 Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica:

La entidad no aparece referenciada en la Guía de trámites y servicios, en el SUIT, y no posee página web.

### 5 Orquesta Filarmónica de Bogotá:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 6 UAE de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV:

La entidad no aparece referida en el SUIT. En la Guía de trámites y servicios ésta institución aparece señalada, sin embargo, ningún trámite o servicio es registrado.

### 7 UAESP:

El trámite *Opción tarifaria Multiusuario* aparece registrado como servicio en la Guía de Trámites y Servicios y como trámite en el SUIT.

### 8 Caja de Vivienda Popular CVP:

Tanto la plataforma SUIT, como la página Guía de trámites y servicios y el portal web de la entidad coinciden en señalar los procedimientos *Enajenación de inmuebles de manera voluntaria*, *Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes*, y *Postulación Programas de reubicación de asentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo*, como trámites provistos por esta entidad.

### 9 UAE Cuerpo Oficial de Bomberos:

No registra trámites en ninguna de las plataformas revisadas.

### 10 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP:

La entidad referencia en su página web nueve (9) procedimientos como trámites, aunque en el SUIT sólo se encuentra registrado un procedimiento como tal. Los mismos procedimientos que son señalados por la entidad en su portal como trámites, son descritos en la Guía de trámites y servicios como OPAs, aún cuando su descripción en efecto se ajusta a la que legalmente distingue un trámite.

### 11 UAE de Catastro Distrital - UAECD:

Coinciden 12 procedimientos señalados como trámites en los portales del SUIT y la Guía de trámites y servicios.

## Propuesta para virtualizar los trámites del Distrito

Esta sección propone el proceso de selección de potenciales trámites a virtualizar en el escenario distrital, a partir de la identificación y caracterización realizada en el ejercicio de exploración. Adicionalmente, se aplica y se presentan los resultados de una herramienta para la evaluación del estado de racionalización de los trámites candidatos a virtualizar, interpretando los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

## Identificación de trámites sensibles

Fueron determinados **4 criterios** para la selección de trámites sensibles de cara a la ciudadanía y posibles candidatos a recibir la virtualización.

Los criterios partieron en principio, de la identificación de la posibilidad de mejora en los procedimientos (pasar de presenciales o parcialmente virtualizados a totalmente virtualizados), seguido de un índice cuantitativo de impacto de los trámites (número de consultas).

### Los criterios implementados fueron:

- 1 Ser trámite presencial o con un contenido parcial de virtualización.
- 2 Superar las 9.300 consultas registradas en la Guía de trámites y servicios (A 24 de abril de 2017, fecha de revisión registrada).
- 3 Ser un trámite no relacionado con temas de construcción.
- 4 Ser un trámite no referido en la Ventanilla Única de Construcción (VUC).

La aplicación de los **4 criterios de selección en los 269 trámites identificados a nivel distrital, arrojó 33 trámites que se ajustan a las pautas establecidas.**

Los trámites, la entidad responsable y el número de consultas en la Guía de trámites y servicios, son señalados a continuación:

Tabla 10. Trámites sensibles a la ciudadanía y candidatos a total virtualización

Nombre del trámite	Entidad Responsable	Número de consultas en la Guía de trámites y servicios
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN.	Secretaría Distrital de Planeación	168.530
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio -RIT.	Secretaría Distrital de Hacienda	9.311
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido.	Instituto de Desarrollo Urbano	33.776
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.	Secretaría Distrital de Movilidad	2.622.456
Asignación de cupo escolar.	Secretaría de Educación del Distrito	2.34.967
Traslado de estudiantes antiguos.	Secretaría de Educación del Distrito	185.988
Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva.	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	35.343
Otorgamiento, renovación o actualización del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas.	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	28.249
Orden de entrega de vehículo inmovilizado.	Secretaría Distrital de Movilidad	93.860
Impuesto a la publicidad visual exterior.	Secretaría Distrital de Hacienda	9.568
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias.	Instituto de Desarrollo Urbano	17.745
Ascenso en el escalafón nacional docente.	Secretaría de Educación del Distrito	52.267
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial.	Secretaría de Educación del Distrito	20.253
Cesantía definitiva para docentes oficiales.	Secretaría de Educación del Distrito	13.684
Inscripción en el escalafón nacional docente.	Secretaría de Educación del Distrito	54.791
Legalización de documentos para estudiar en el exterior.	Secretaría de Educación del Distrito	65.449
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media.	Secretaría de Educación del Distrito	11.835

## DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES EXISTENTES EN EL DISTRITO

Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano.	Secretaría de Educación del Distrito	11.326
Pensión de jubilación para docentes oficiales.	Secretaría de Educación del Distrito	12.574
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y de lo no debido por conceptos no tributarios.	Secretaría Distrital de Movilidad	9.777
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido.	Secretaría Distrital de Movilidad	19.421
Permiso de circulación para carga extrapesada y/o extradimensionada.	Secretaría Distrital de Movilidad	12.088
Credencial de expendedor de drogas.	Secretaría Distrital de Salud	11.089
Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud.	Secretaría Distrital de Salud	24.004
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo.	Secretaría Distrital de Salud	15.889
Registro y autorización de títulos en el área de la salud.	Secretaría Distrital de Salud	32.889
Carné de protección radiológica.	Secretaría Distrital de Salud	20.104
Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos.	Secretaría Distrital de Ambiente	14.709
Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado.	Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal	14.745
Impuesto de loterías foráneas y sobre premios de lotería.	Secretaría Distrital de Hacienda	11.170
Declaración de víctimas del conflicto armado.	Personería de Bogotá	26.226
Programa de Autorregulación Ambiental para Fuentes Móviles.	Secretaría Distrital de Ambiente	9.945
Suministro de copias de informe de accidentes.	Secretaría Distrital de Movilidad	12.872

**Fuente:** Elaboración propia a partir de información consultada en la Guía de trámites y servicios, Sí Virtual, el SUIIT y las sedes virtuales de las entidades, abril de 2017.

\*Los trámites se presentan priorizados en esta tabla, de acuerdo a una caracterización cualitativa y cuantitativa preliminar que procede del número de pasos, del número de documentos necesarios, del número de puntos de atención y de las posibilidades de mejora en la forma en que es realizado el procedimiento.

## Aplicación de una herramienta de verificación del estado de la racionalización

### Los 33 potenciales trámites a virtualizar

fueron evaluados aplicando una matriz de verificación del estado de racionalización de los trámites. La información registrada en la matriz, procede de una revisión del portal del Sistema Único de Información sobre Trámites (SUIT), de la página Guía de trámites y servicios de Bogotá, del ranking de transacciones solicitadas a la línea 195 y los informes de PQRS, informes de auditorías e informes de gestión más actuales consignados en los portales de las entidades responsables de los procedimientos.

La herramienta de verificación se sustenta en las tres fases planteadas por el DAFP (preparación, racionalización e interoperabilidad) para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y servicios en Colombia.

Con base en los lineamientos estipulados en cada una de sus etapas, fue diseñada una matriz de evaluación que permitiese verificar el estado de racionalización de los potenciales trámites a virtualizar. Adicionalmente a los factores que proceden de la interpretación del procedimiento de implementación de la estrategia, fueron considerados aspectos como índices cuantitativos de impacto y observaciones generales sobre los procedimientos o las entidades responsables de los mismos, a fin de revelar con mayor claridad la situación de los trámites seleccionados.

A continuación son descritos en detalle los componentes de la matriz:

**Índices cuantitativos de impacto:** se refiere a indicadores de consulta del trámite en evaluación.

Los elementos relacionados son dos:

#### 1 Número de consultas en Guía de trámites y servicios:

Se refiere a los indicadores de consulta relacionados en la página del trámite en el portal de Guía de trámites y servicios, hallados bajo el marco normativo y las recomendaciones que rigen al procedimiento.

(Los indicadores consignados se dan a fecha 24 de abril de 2017, fecha de registro).

#### 2 Ranking en transacciones solicitadas a la línea 195:

Se refiere a si el trámite se encuentra registrado en el top cinco de las transacciones más solicitadas mediante la línea 195.

### Fase de preparación:

Se refiere a los tres pasos que ha de contemplar la entidad responsable de los trámites u OPAs para entrar en un proceso de racionalización de procedimientos.

Los elementos relacionados son ocho:

**1 Trámite:**  
se refiere al nombre del procedimiento registrado en la Guía de trámites y servicios.

**2 Entidad:**  
Se refiere a la entidad responsable del procedimiento.

3

**Comité antitrámites:**

Se refiere a si la entidad responsable del procedimiento posee, o no, un Comité antitrámites que se haga cargo de la fase de racionalización.

4

**Registrado en el SUIT:**

Se refiere a si el trámite se encuentra registrado con el mismo nombre, en la Guía de trámites y servicios, y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

5

**Reglamentado:**

Se refiere a si el registro del trámite a consideración en el SUIT, provee información sobre el marco legal que rige al procedimiento.

6

**Posibilidad de mejora:**

Se refiere a si el procedimiento, además de la virtualización total, presenta posibilidad de mejora, ya sea por factores internos o externos a la entidad responsable del trámite.

7

**Factores internos (Complejidad, costo, tiempo):**

Se refiere a factores internos como aspectos logísticos o tecnológicos, destacados por la entidad en sus informes de gestión, que revelen la posibilidad de mejorar el trámite.

8

**Factores externos (PQRS, Acción ciudadana, Auditorías, Pagos):**

Se refiere a factores externos como pagos en exceso asumidos por los usuarios o procesos de respuesta ineficientes, destacados por la ciudadanía o los entes de control en los

informes de auditorías y PQRS, que revelen la posibilidad de mejorar el trámite.

**Fase de racionalización:**

Se refiere a los cinco pasos (simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar) de racionalización de trámites y servicios, adelantados por la entidad a fin de llegar a una total virtualización de los procedimientos.

Los elementos relacionados son cinco:

1

**Simplificar:**

Se refiere a la factibilidad en la entidad para aplicar reducción de costos, requisitos, pasos o tiempos en la realización del trámite.

2

**Estandarizar:**

Se refiere a si la entidad responsable del procedimiento ha generado formularios que permitan la solicitud o radicación del trámite.

3

**Eliminar:**

Se refiere a si el procedimiento resulta, o no, suprimible por ausencia de finalidad pública.

4

**Optimizar:**

Se refiere a si existe, o no, algún tipo de mejora a la satisfacción del usuario, tal como seguimiento virtual o telefónico, comunicación entre dependencias de la entidad responsable del procedimiento, o respuesta a la solicitud hecha por la ciudadanía por medio de correo electrónico.

5

**Automatizar:**

Se refiere a si existe algún nivel de virtualización parcial del trámite.



**Observaciones:** Se refiere a observaciones generales o ampliación de información sobre los procedimientos o las entidades responsables de los mismos.

## Resultados de la evaluación realizada a los posibles trámites para virtualizar en el Distrito.

La herramienta de verificación permitió detallar los principales retos y posibilidades para la virtualización de cada uno de los 33 trámites seleccionados.

A continuación, se presentan los resultados arrojados por la matriz:

### 1 Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN:

Este trámite conserva un gran potencial para articular los trámites de actualización de información del Sisbén y del retiro en el registro del Sisbén.

Actualmente, el tiempo de respuesta para este trámite en la “Encuesta Sisbén” requiere de 20 días y el curso del trámite adelantado por los ciudadanos en el CADE requiere de 3 meses para la notificación.

### 2 Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio -RIT:

No hay información suficiente para determinar el estado de la meta “desarrollar una solución de servicio para web móvil - aplicación móvil”, con

la cual se dispusiera a los contribuyentes los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda.

El informe PQRS indica que actualmente se posee un liquidador en la sede virtual y un chat tributario que no funcionan de manera óptima, además de un conmutador donde no contestan (Informe SDH PQRS-Marzo-2017, p. 2-3).

### 3 Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido:

Requiere de una autorización para la devolución de saldo crédito por valorización, la cual debe ser diligenciada y firmada por los involucrados. Este trámite requiere adaptar procedimientos de firma y autenticación digital.

### 4 Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias:

No existe una sede que centralice este proceso. Varias entidades poseen un trámite con el mismo nombre.

Existe un módulo web de consulta que requiere integrarse dentro del trámite, además de que el aplicativo SICON presenta fallos (Informe de gestión SDM 2016, p. 158).

Para el periodo del 2016 se retiró la firma digital lo que dificulta la notificación a los ciudadanos y una ruptura en el seguimiento del trámite (Informe de gestión SDM 2016, p. 154).

### 5 **Asignación de cupo escolar:**

La iniciativa de virtualización del trámite podría verse centralizada al FUT de la Secretaría de Educación del Distrito.

La mayor parte de la documentación anexa debe ser original, por lo que debe implementarse un sistema de autenticación y firma digital.

### 6 **Traslado de estudiantes antiguos:**

La formalización del traslado requiere tramitarse de manera presencial.

No hay claridad sobre la incidencia del trámite ante los usuarios, dado que no hay registros de ello en los informes PQRS de la SED.

El trámite presenta una opción de formulario en línea que requeriría integrarse.

No hay certeza sobre la información presentada en el SUIT, dado que existe una desactualización en la identidad de la Alcaldía.

### 7 **Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva:**

Requiere un tiempo extenso para dar respuesta y se desconocen los factores internos como complejidad, tiempo y costo que inciden en lo antes mencionado.

Para la realización del trámite se requiere un gran número de documentos, entre ellos varios originales, con varias anotaciones muy específicas.

### 8 **Otorgamiento, renovación o actualización del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas:**

Requiere un tiempo extenso para dar respuesta y se desconocen los factores internos como complejidad, tiempo y costo que inciden en lo antes mencionado.

Para la realización del trámite se requiere un gran número de documentos, entre ellos varios originales con varias anotaciones muy específicas.

### 9 **Orden de entrega de vehículo inmovilizado:**

Para el trámite se requiere anexar varios documentos originales.

El costo requerido para la realización del trámite es considerable y es asumido por el usuario; adicionalmente el tiempo de respuesta es extenso.

No hay registro de seguimiento del trámite por ningún medio virtual.

No hay claridad sobre el índice de solicitudes por canales como el PQRS, en consecuencia no se conoce el nivel de satisfacción del trámite.

### 10 **Impuesto a la publicidad visual exterior:**

No hace parte de una cadena de trámites y no hay claridad o información puntual acerca de los factores internos como complejidad costo y tiempo, ni externos como PQRS, Auditorías o acciones ciudadanas, lo que impide conocer el panorama de incidencia del trámite ante los involucrados.

Requiere de un único formulario que debe ser realizado en la sucursal de la entidad y se desconoce la razón por la cual no se ha digitalizado dicho documento.

### **11** Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias:

Requiere diligenciar de manera presencial un formulario impreso, posterior a la revisión de los documentos, lo cual rompe la continuidad del trámite.

La página del SUIT señala que es necesaria la ayuda de un funcionario público para el correcto diligenciamiento del formulario.

### **12** Ascenso en el escalafón nacional docente:

No hay certeza sobre la información presentada en el SUIT, dado que presenta una desactualización en la identidad de la Alcaldía.

El trámite aplica para muchos casos específicos y cada uno requiere un documento diferente que debe anexarse.

### **13** Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial:

No hay certeza sobre la información presentada en el SUIT, dado que existe una desactualización en la identidad de la Alcaldía.

El trámite requiere un inscripción por medio del portal de la SED que requeriría integrarse.

El trámite aplica para muchos casos específicos y cada uno requiere un documento diferente que debe anexarse.

### **14** Cesantía definitiva para docentes oficiales:

El trámite posee un formulario que debe ser firmado por un funcionario público para su validación.

La mayor parte de la documentación anexa debe ser original, por lo que podría haber problema de autenticación. No hay certeza sobre la información presentada en el SUIT, dado que existe una desactualización en la identidad de la Alcaldía.

### **15** Inscripción en el escalafón nacional docente:

La iniciativa de virtualización del trámite podría verse centralizada al FUT de la Secretaría de Educación del Distrito.

No se encuentra dentro de los trámites proyectados a racionalizar por parte de la entidad.

No hay certeza sobre la información presentada en el SUIT, dado que existe una desactualización en la identidad de la Alcaldía.

### **16** Legalización de documentos para estudiar en el exterior:

No se encuentra dentro de los trámites proyectados a racionalizar por parte de la entidad.

La documentación a entregar debe ser original, por lo que podría haber problema de autenticación.

No hay certeza sobre la información presentada en el SUIT, dado que existe una desactualización en la identidad de la Alcaldía.

**17** **Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media:**

No existe consistencia entre la información provista por el SUIIT y la Guía de trámites y servicios. Aparentemente el SUIIT se encuentra desactualizado, haciendo uso aún de la imagen de Bogotá Humana, anterior administración del Distrito.

No hay claridad sobre la documentación que se radica en la SED, formularios o solicitudes, además de que ésta únicamente se puede realizar en la oficina de la entidad.

**18** **Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano:**

La mayor parte de la documentación anexa debe ser original, por lo que podría haber problema de autenticación. No hay certeza sobre la información presentada en el SUIIT, dado que existe una desactualización en la identidad de la alcaldía.

No hay claridad sobre la incidencia del trámite ante los usuarios, dado que no hay registros de ello en los informes de PQRS.

**19** **Pensión de jubilación para docentes oficiales:**

El trámite posee un formulario que debe ser firmado finalmente por un funcionario público para su validación.

El trámite concibe casos especiales con documentación específica y en su mayoría originales que podrían presentar dificultades de validación.

No hay certeza sobre la información presentada en el SUIIT, dado que existe una desactualización en la identidad de la alcaldía.

**20** **Devolución y/o compensación de pagos en exceso y de lo no debido por conceptos no tributarios:**

No hace parte de una cadena de trámites, además de que no se tiene acceso a la base de información de Cámara de Comercio -RUES- para consultar la matrícula mercantil de personas jurídicas y la demás información que suministra el registro mercantil.

**21** **Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido:**

No hay claridad o información puntual acerca de los factores internos como complejidad costo y tiempo, ni externos como PQRS, auditorías o acciones ciudadanas, lo que impide conocer el panorama de incidencia del trámite ante los involucrados.

**22** **Permiso de circulación para carga extrapesada y/o extradimensionada:**

Para el trámite se requiere anexar varios documentos originales y de la redacción de varias solicitudes.

No hay claridad o información puntual acerca de los factores internos como complejidad costo y tiempo, ni externos como PQRS, auditorías o acciones ciudadanas, lo que impide conocer el panorama de incidencia del trámite ante

los involucrados.

### **23** Credencial de expendedor de drogas:

El trámite requiere bastantes documentos y manifestaciones firmadas, en su mayoría originales.

Por los informes de los PQRS es probable que ésta entidad, por enfocarse en temas de infraestructura hospitalaria y planes de manejo de salud a la población, no considere prioritario destinar recursos a una posible plataforma que contenga trámites virtualizados.

### **24** Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud:

El trámite posee un Formulario de inscripción o reactivación en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud en línea que requeriría integrarse. El registro de autoevaluación contiene 155 páginas y se presenta grabado en un CD.

### **25** Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo:

El trámite posee un anexo técnico descargable que debe ser comprobado por la entidad al momento de realizar el trámite.

Requiere anexar documentación original.

### **26** Registro y autorización de títulos en el área de la salud:

El trámite requiere de 45 días para una respuesta y no hay claridad sobre la incidencia del trámite ante los usuarios, dado que no hay registros de ello en los informes de PQRS.

### **27** Carné de protección radiológica:

Requiere para su gestión el anexo de documentos originales como actas de grado en conjunto a fotocopias de los mismos.

De acuerdo a los informes de los PQRS, la entidad está enfocada en temas de infraestructura hospitalaria y planes de manejo de salud a la población, y no ha considerado destinar recursos a una posible plataforma que contenga trámites virtualizados.

### **28** Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos:

No presenta posibilidad de articularse a una cadena de trámites.

Según los informes de gestión del 2016, cero (0) trámites alcanzaron la categoría “estable”, equivalente a lograr una respuesta igual al tiempo promedio definido para la realización del trámite (Información de gestión y resultados - 2016, p. 97).

### **29** Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado:

El trámite requiere de documentación original, en su mayoría debidamente suscritas por el presidente y secretario de la Asamblea General de las respectivas juntas.

Requiere anexar certificado expedido por otra entidad, a saber Instituto Agustín Codazzi. No hay información alguna sobre el estado de vinculación entre las dos entidades.

No hay claridad sobre la incidencia del

trámite ante los usuarios dado que no hay registros de ello en los PQRS.

### 30 Impuesto de loterías foráneas y sobre premios de lotería:

No hace parte de una cadena de trámites, no hay claridad o información puntual acerca de los factores internos como complejidad costo y tiempo, ni externos como PQRS, auditorías o acciones ciudadanas, lo que impide conocer el panorama de incidencia del trámite ante los involucrados.

### 31 Declaración de víctimas del conflicto armado:

No hay claridad sobre el estado de los factores internos, dado que los posibles archivos de la Personería Delegada para la Protección de Víctimas no están disponibles en línea, solo en físico.

No se tiene información sobre cómo se realiza la declaración en la personería correspondiente, dado que en el SUIT solo se describe como “Presentar Declaración”.

### 32 Programa de Autorregulación Ambiental para Fuentes Móviles:

El trámite no aparece registrado en el SUIT, por lo que no hay certeza de en qué estado se encuentra actualmente el mismo.

### 33 Suministro de copias de informe de accidentes:

No hace parte de una cadena de trámites, además de que actualmente posee un módulo de consulta que podría requerir integrarse dentro del trámite virtualizado, dado que es un punto para radicar la solicitud.

Tras este proceso de evaluación, fueron seleccionados **4 trámites que se consideraron aptos para una total virtualización**, dado que presentan un alto grado de impacto (número de personas afectadas) y que los retos que suponen se pueden superar a través de un piloto de cocreación con las

entidades/funcionarios responsables, los usuarios/ciudadanos y el

acompañamiento de la Alta Consejería Distrital TIC y el ViveLab de la Universidad Nacional de Colombia.

Estos trámites fueron priorizados según el nivel de incidencia:

**1** Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN / Secretaría Distrital de Planeación.

**2** Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio -RIT / Secretaría Distrital de Hacienda.

**3** Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido / Instituto de Desarrollo Urbano.

**4** Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias / Secretaría Distrital de Movilidad.

# Conclusiones y Recomendaciones

Este informe evidencia que los sistemas de información en trámites y servicios constituyen engranajes clave para sintonizar las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública. En los últimos años, estas acciones se entienden como un requerimiento exigido por el Estado central y las organizaciones internacionales para el mejoramiento de los indicadores de modernización de las instituciones. No obstante, esto conlleva mucho más, dado que la transparencia, la rendición de cuentas y la colaboración entre ciudadanía y funcionarios, constituyen verdaderos valores para la transformación de nuestra cultura política, en medio de una era digital.

Es un proceso que exige perder el temor al cambio en la interacción entre entidades y ciudadanos, con nuevas herramientas y nuevos enfoques. El avance no solo debe tener impacto en la manera de hacer un trámite o pagar un servicio por internet, sino que debe tener profundas incidencias en los hábitos de diálogo y acción sobre lo público entre los ciudadanos y los funcionarios.

La práctica y la implementación, sin embargo, viene a relativizar estos ideales y nos recuerda que, con tan solo nuevos soportes digitales, las organizaciones, los gobiernos y los ciudadanos no pueden superar sus limitaciones. Para este informe, los principales obstáculos hallados, frente a una adecuada integración de los trámites en los servicios de información y en las estrategias de racionalización, están relacionados más con retos administrativos, jurídicos y de cultura ciudadana, que con asuntos propiamente

tecnológicos.

Por ejemplo, si bien la ley provee una distinción entre la naturaleza de un trámite y un servicio u OPA, los sistemas de información (Guía de trámites y servicios-Bogotá, el SUIT, el Sí Virtual y las sedes virtuales de las entidades), no facilitan a los usuarios-ciudadanos una descripción detallada de estos procedimientos y la naturaleza de las responsabilidades, derechos y obligaciones que conlleva su trámite. Esto genera imprecisiones en los sistemas de información que podrían ser corregidas con el adecuado protocolo de coordinación entre los Comités antitrámites y de Gobierno en Línea de las entidades distritales.

La ausencia de coordinación para ensamblar los sistemas de información, impactan y son reflejo de la limitada capacidad de las entidades en su conjunto para identificar, racionalizar, optimizar y volver interoperables procesos o cadenas de trámites y/o servicios. Esto es latente en los numerosos trámites parcialmente virtualizados, que requieren que el ciudadano se desplace por la ciudad y realice filas para solicitar una autorización, un formulario impreso, presentar una fotocopia, o recibir el acompañamiento de un funcionario para desarrollar un trámite presencial con otra entidad.

Sumado a esto, la consulta de información por parte de los ciudadanos en una plataforma como el SUIT puede presentar otras dificultades cuando se remite a lo distrital:

1. La inconsistencia entre los filtros de

búsqueda, lo que impide la clara identificación de los procedimientos disponibles por institución o entidad;

**2.** Algunas desactualizaciones de los procedimientos y logotipos que no corresponden a la administración distrital vigente.

Es recurrente además que los trámites aparezcan señalados en la Guía de trámites y servicios, pero no en el Sí Virtual, o en el SUIT, o en las páginas de las entidades, o viceversa. Existen diferencias entre la cantidad de trámites que son señalados en la Guía de trámites y servicios-Bogotá, y aquellos que son presentados en el sector de Ley de Transparencia del portal de cada entidad distrital (E.g. Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente).

No todas las entidades del Distrito tienen un apartado para Trámites y servicios en sus sedes virtuales. El ejercicio también reveló que los buscadores que proveen el acceso a las consultas en los tres sistemas de información, en términos de usabilidad, presentan algunos problemas para su correcto uso y acceso por parte de los diferentes grupos poblacionales que componen a la ciudad.

El informe también reconoce los esfuerzos de las entidades distritales por dar respuesta a un fenómeno novedoso, reciente y acelerado, lo que en una ciudad capital de más de diez millones de personas, con problemáticas persistentes enormes, complejiza el asunto.

Resulta de vital importancia que las entidades distritales cuenten con insumos y acompañamientos críticos y constructivos por parte de usuarios/ciudadanos, universidades y desarrolladores e innovadores públicos y privados, para que el proceso no se torne en una carga solitaria y de una sola dirección.

El estudio de casos exitosos en la disposición

de trámites, en ciudades de países como Uruguay y Chile, hacen referencia común al trabajo previo en experiencia de usuario, co-creación con los actores del trámite, y coordinación en el ecosistema de entidades metropolitanas (AGESIC, 2016). Se espera que los resultados y comentarios expuestos a lo largo de este informe, se constituyan en un insumo en dicha dirección.



# Bibliografía

- \* Calderón C., Lorenzo S. (2010) Open Government: Gobierno Abierto. Capítulo II. Llinares Javier; "Las 10 claves para entender la colaboración en el modelo Open Government". Algón Editores MMX. Buenos Aires-- Argentina; Madrid-- España, páginas 51 a 75. Descargar en: <http://bibliotecalibre.org/bitstream/001/163/8/978--84--937218--5--5.pdf>
  - \* Chun S., Shulman S., Sandoval R., Hovy E. (2010) Government 2.0: Making connections between citizens, data and government en la revista: Information Polity. Volume 15, Number 1--2 / 2010 ISSN 1875--8754 (Online) En: <http://civic.rutgers.edu/~soon/papers/2010/ip2010.pdf>
  - \* Estudios de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico (2012). Gobierno electrónico para el pueblo, NY, Página 57. Olías De Lima Blanca, (2001), La Nueva Gestión Pública, Alhambra. Madrid.
- Páginas web**
- \* Guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá / <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co>
  - \* Portal web - Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, Colombia <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-channel.html>
  - \* Portal web - Fortalecimiento de la Gestión TI en el Estado <http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-channel.html>
  - \* Portal del Estado Colombiano <https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest;jsessionId=29204603E8E0032BFEC275AA7DC21003>
  - \* Programa de Gobierno en Línea [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/ineamientos\\_cero\\_papel.shtml#](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/ineamientos_cero_papel.shtml#)
  - \* Portal del Fortalecimiento TI en el Estado <http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-channel.html>
  - \* SECOP - Sistema Electrónico de Contratación Pública <http://www.colombiacompra.gov.co/es/escop>
  - \* Sí Virtual / [www.sivirtual.gov.co](http://www.sivirtual.gov.co)
  - \* SUIT - Sistema Único de Información de Trámites / [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)
  - \* Sirvo a mi país / <https://www.sirvoamipais.gov.co/>
  - \* ViveDigital / <http://www.vivedigital.gov.co/>
  - \* VUR - Ventanilla Única de Registro / <http://www.vur.gov.co/>
  - \* WikiGEL / <http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-article-5919.html>
  - \* AGESIC - Desarrollando el Uruguay Digital / <https://www.agesic.gub.uy/>
- Leyes y directrices**
- \* DAFP (2014), Guía SUIT 3.0, Bogotá.
  - \* DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá. Decreto 2364 de 2012, relativo al principio

de la equivalencia funcional de la firma hecha mediante medios electrónicos

- \* MinTic, Manual 3.1 de Gobierno en Línea, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Colombia, 2013.
- \* Ley 1437 DE 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- \* Ley 1712 de 2014, sobre Transparencia y derecho de acceso a la información  
La importancia de la sede electrónica
- \* Ley 872 de 2003, Sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios
- \* Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales
- \* Ley 527 de 2009, sobre acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación
- \* Ley 527 de 1999, sobre amparo jurídico a los documentos electrónicos

Diagnóstico de los  
**Trámites**  
existentes en el **Distrito**

---

Una Aproximación desde los Sistemas de  
Información de Consulta Ciudadana

---

Convenio 1210200-728-2016  
**Alta Consejería Distrital de TIC**  
**Vivelab-Bogotá,**  
**Universidad Nacional de Colombia**

— **2017** —



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

**ViveLab**Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

SECRETARÍA GENERAL  
Alta Consejería Distrital de TIC