



OPTIMIZACIÓN DE CADENAS DE TRÁMITES Y VENTANILLAS ÚNICAS EN COLOMBIA

“Procesos públicos, abiertos y meritocráticos para la selección de altos directivos de las entidades públicas en Colombia”

INFORMACIÓN GENERAL

Experiencia: Optimización de Cadenas de Trámites y ventanillas únicas en Colombia

País participante: Colombia

Institución coordinadora: Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

Otras instituciones involucradas: Superintendencia de Notariado y Registro, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Duración de la experiencia: 2008 – presente

Página web: www.vur.gov.co, www.vuce.gov.co

Área: Involucramiento del sector privado

INFORMACIÓN DETALLADA

1) Descripción de la experiencia

Las cadenas y ventanillas únicas de trámites hacen para de la implementación de la política de racionalización de trámites en Colombia. Están orientadas a la automatización de trámites, desde la recopilación, optimización e interoperabilidad de los flujos de información entre entidades, empresarios y ciudadanos.

Promueven la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, fomentan el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's), facilitando el acceso de la ciudadanía a la información y ejecución de trámites.

Adicionalmente, hacen más eficiente la gestión de las entidades con respuestas ágiles a las solicitudes de la ciudadanía, mejorando los procesos y procedimientos internos y el uso de los

recursos y fortalecen en las entidades el principio de la buena fe, la excelencia en la prestación de sus servicios, para hacer más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

2) Beneficiarios

Los beneficiarios de la Política de Racionalización de Trámites son ciudadanos, empresarios, inversionistas colombianos y extranjeros e incluso las mismas entidades, ya que esta política contempla la protección y efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas, al igual que las entidades de la Administración Pública y los particulares que ejerzan función administrativa, procuran la eficiencia, la eficacia y el desarrollo de los principios constitucionales que la rigen (buena fe, moralidad, celeridad, transparencia, economía, eficiencia y eficacia), para facilitar su relación con los particulares como usuarios o destinatarios de los servicios de la Administración Pública.

3) Implementación



El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), lidera y orienta la Política de Racionalización de Trámites, facultad otorgada en la Ley 489 de 1998, con el apoyo de los comités sectoriales para el desarrollo administrativo y la cooperación del sector privado. Los planes de desarrollo administrativo diagnostican y proponen

la simplificación de procedimientos, la supresión de trámites innecesarios y la observancia del principio de buena fe en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos.

Este Departamento coordina y hace seguimiento periódico a los compromisos y avances de cada una de las entidades líderes y partícipes de las cadenas de trámites y ventanillas únicas a través del Grupo de Automatización y Racionalización de Trámites - GRAT, instancia consultiva del Gobierno Nacional (creado por el Decreto 4669 de 2005) conformado por delegados de alto nivel de la Presidencia y Vicepresidencia de la República, Ministerio del Interior, Departamento Nacional de Planeación y Gobierno en Línea del Ministerio de las TICs.

Adicionalmente, el Departamento hace seguimiento mediante asistencia técnica especializada a los avances e implementación de las propuestas de racionalización de trámites que presentan las entidades públicas dentro de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano.

4) Logros y resultados

Inicialmente se identificaron 537 cadenas de trámites existentes en la administración pública del orden nacional en Colombia, de las cuales se optimizaron las siguientes:

- ✓ Solicitud de retiro parcial de cesantías - Fondo Nacional de Ahorro.

- ✓ Solicitud, renovación y/o modificación de registro sanitario - Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos.
- ✓ Solicitud de pensión por vejez ante el Instituto de Seguros Sociales.
- ✓ Afiliación Única Electrónica al Sistema de la Protección Social - Ministerio de Salud y Protección Social.
- ✓ Expedición del Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes para Sustancias Químicas Controladas - Dirección Nacional de Estupefacientes.
- ✓ Inspección física simultánea de mercancías - Régimen de exportación – puertos, aeropuertos y paso de frontera.

Balance de la Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE



Se resaltan así las siguientes mejoras:

Ventanilla Única de Registro – VUR: Modelo estándar de registro de la propiedad inmueble a través de las Notarías que facilita y garantiza la seguridad jurídica del proceso a la ciudadanía y entidades vinculadas, la simplificación de los trámites asociados al proceso y la prestación de un servicio de excelencia.

Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL: Sistema único centralizado que direcciona y gestiona la información de todos los actores que participan de una u otra forma en los trámites de permisos y licencias ambientales del país.

Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE: Principal herramienta para facilitar el comercio Colombiano, a través del intercambio de información, eliminación redundante de procedimientos, implementación de controles eficientes y promoción de actuaciones administrativas, permitiendo el trámite electrónico de permisos, requisitos o autorizaciones previas exigidas para la realización de operaciones de comercio exterior.

En los últimos años se han logrado importantes avances en disminución de tiempos y costos para los usuarios de comercio exterior con el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional, seguridad, modernización, automatización, simplificación y estandarización de los procesos.



5) Oferta de cooperación con la región para el intercambio de experiencias

Entre noviembre 2015 a 2017:

Teleconferencias

Videoconferencias

Año 2016 – 2017:

Giras técnicas y visitas de expertos

Talleres

6) Persona responsable:

María del Pilar García Gonzalez

Directora técnica

Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites – DCIRT

Departamento Administrativo de la Función Pública

mpgarcia@funcionpublica.gov.co

7) Mayor información:

María Angélica Ríos Cobas

Asesora Dirección General

Departamento Administrativo de la Función Pública

mrrios@funcionpublica.gov.co

Luz Myriam Díaz Díaz

Profesional de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites – DCIRT.

Departamento Administrativo de la Función Pública

ldiaz@funcionpublica.gov.co

La recolección de experiencias exitosas de proyectos implementados por socios regionales de los países de las Américas es una de las tareas más importantes de la Red interamericana de Competitividad (RIAC). Más de 200 experiencias se encuentran disponibles en los Informes Señales de Competitividad de las Américas 2012-2015: www.riacreport.org.

La Organización de los Estados Americanos (OEA) sirve como la Secretaría Técnica de la RIAC para facilitar el intercambio de conocimientos entre los países e instituciones multilaterales y académicas que apoyan los trabajos de la Red. Las experiencias y contribuciones intelectuales presentadas por los miembros de la RIAC para el Informe Señales de Competitividad de las Américas 2015 son valiosos insumos para las Reuniones Anuales de la RIAC y los paneles del IX Foro de Competitividad de las Américas (FCA), 16 al 18 de noviembre de 2015, Ciudad de Guatemala.

Para más información sobre la RIAC y el Informe Señales 2015, síganos en Twitter [#RIACreport](https://twitter.com/riacnet.org).