ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA - 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización

N°.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		PRIMER SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL 2019			SEGUNDO SEGUIMIENTO MAYO A AGOSTO 2019		
										INICIO	FIN						
										dd/mm/aa	dd/mm/aa	Fecha de seguimiento	Evidencias	% cumplimento	Fecha de seguimiento	Evidencias	% cumplimento
1	Expedición de concepto de uso del suelo	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	El tiempo de respuesta al usuario se considera muy amplio.	Actualización del procedimiento y formato establecido para el trámite. De la misma forma se llevará el control de los tiempos de respuesta reduciendo los de 45 días a 15 días hábiles.	Una mejora del 66% en el tiempo de respuesta.	1 tramite racionalizado en tiempo.	Trámites gestionados dentro del termino/trámites solicitados	Secretaría de Planeación	18/01/2019	31/12/2019	9/05/2019	Se adjunta copia del formato actualizado y archivo en excel con control de tiempos de respuesta.	66%	9/09/2019	El tramite objeto de racionalizacion se elimina de este componente debido a que solo una persona gestiona usos del suelo y a su vez tiene a cargo de los permisos de publicidad exterior, lo cual limita el cumplimiento de los tiempos de respuesta propuestos (15 días), a la fecha el tiempo de respuesta está entre 30 y 45 días.	**50%**
2	Solicitud de licencias urbanísticas	Administrativa	Estandarización de trámites o formularios	Actualmente se siguen radicando proyectos sin el lleno de los requisitos, dilatando el plazo para revisión y expedición de actas de observaciones y liquidaciones. Además, se subsanan observaciones y requerimientos parcialmente lo que impide llevar un control.	Radicar únicamente los proyectos que cumplan con la totalidad de los requisitos, hacer seguimiento a la fecha de notificación del Acta única de Observaciones y en caso de que no se subsanen a tiempo por el solicitante, de acuerdo al Decreto 1469 de 2010 desistir el trámite.	Optimización del tiempo de respuesta y garantía de emitir un concepto dentro del término establecido por Ley; evacuar solicitudes pendientes	1 tramite racionalizado en tiempo.	Numero de solicitudes de licencias urbanisticas gestionadas/Numero de solicitudes recibidas.	Secretaría de Planeación	18/01/2019	31/12/2019	9/05/2019	Se adjunta escaner de documentos de licencias gestionadas de enero a abril con la totalidad de requisitos, acta de observaciones y escaner de un caso de desistimiento y uno de correcciones .	100%	9/09/2019	Se adjunta escaner de documentos de licencias gestionadas de mayo a agosto con la totalidad de requisitos, acta de observaciones y escaner de un caso de desistimiento y uno de correcciones .	**100%**
3	Solicitud de visitas técnicas, alineamientos, normas -usos y retiros, certificación de estratifi cación y nomenclatura.	Administrativa	Estandarización de trámites o formularios	Se radican solicitudes que no hacen parte de las competencias de la Secretaría y generan un desgaste de los funcionarios porque deben atenderse, y otras sin el lleno de los requisitos.	Radicar únicamente solicitudes de visita que sean técnicas, no por asuntos entre particulares que no corresponden; radicar las solicitudes que cumplan con los requisitos de documentación exigidos, capacitar al funcionario encargado de la radicación.	Optimización del tiempo de respuesta, garantizar la atención de todas las solicitudes	5 tramites racionalizadosen tiempo.	Numero de solicitudes de visitas técnicas gestionad as/Numer o de solicitudes recibidas.	Secretaría de Planeación	18/01/2019	31/12/2019	9/05/2019	Se adjunta solicitud de visita técnica con el cumplimiento de requisitos, solicitud de alinemiento y de Normas usos y retiros	100%	9/09/2019	Se adjunta solicitud de visita técnica con el cumplimiento de requisitos, solicitud de alinemientos y de Normas usos y retiros, nota ejecutoria y nomenclatura	**100%**
4	**Tramites del parque automotor público y privado**: Matricula inicial, traspaso, radicación de cuenta, traslado de cuenta, Cambios:Carrocería, color, motor, servicio; regrabación de motor-chasis-serial, certificado de tradicción, tarjeta de operación, taximetro, duplicado de placa, duplicado de matricula, duplicado tarjeta de operación	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Los Trámites en ocasiones se demoran más de lo debido, ya que el usuario por falta de conocimiento en requisitos allega la documentación incompleta, motivo por el cual el trámite es devuelto, ocasionando demoras en el mismo.	Realizar la difusión de los requisitos necesarios y actualizado en tarifas a través de la página web del Municipio, que permita al usuario cumplir al 100% el lleno de requisitos, para mejorar la oportunidad en el trámite.	Disminución de tiempo de atención para el ciudadano	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2019	31/12/2019	9/05/2019	Pendiente por realizar la actividad que conduzaca al logro de este objetivo.	0%	9/09/2019	Se está trabajando en el proceso, está actualizado, Falta La difusión en la página WEB.	**50%**
5					Realizar capacitación al personal de información sobre requisitos en trámites del parque automotor para que al momento de enturnar el trámite cumpla con los requisitos de Ley.							9/05/2019	Se efectùa las capacitaciones pertinentes y se anexa evidencias de las mismas.	100%	9/09/2019	Se llevan a cabo las capacitaciones necesarias y se anexa evidencias de las mismas.	**100%**
6	**Trámites para licencia de Conducción**: Inicial, refrendación, duplicado, recategorización cambio de documento,m certificados	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Los Trámites en ocasiones se demoran más de lo debido, ya que el usuario por falta de conocimiento en requisitos allega la documentación incompleta, motivo por el cual el trámite es devuelto, ocasionando demoras en el mismo.	Realizar la difusión de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para asi, llevar a feliz término el trámite.	Disminución de tiempo de atención para el ciudadano	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2019	1/01/2019	9/05/2019	Pendiente por realizar la actividad que conduzaca al logro de este objetivo.	0%	9/09/2019	Se está trabajando en el proceso, está actualizado. Falta la publicación a la comunidad	**70%**
7					Realizar capacitación al personal de información sobre requisitos en trámites de licencias de conducción para que al momento de enturnar el trámite cumpla con los requisitos de Ley.							9/05/2019	Se efectùa las capacitaciones pertinentes y se anexa evidencias de las mismas.	100%	9/09/2019	Se efectùa las capacitaciones pertinentes y se anexa evidencias de las mismas.	**100%**
8	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Administrativa	Optimización de procesos o procedimientos internos	En el momento se cuenta con un auditor que verifica el término de la respuesta y realiza el respectivo seguimiento, pero no se cuenta con una oficina exclusiva de atención al usuario	Disponer de una persona de atención al usuario para resolver dudas de manera inmediata, evitando que se generen algunas peticiones, quejas o reclamos.	Atención y solución inmediata a inquietudes y quejas	Disminuir en un 10% las PQRS que ingresan a la Administración Municipal	N° de PQRS ingresadas en 2019/ N° de PQRS ingresadas en 2018	Secretaría de Servicios Administrativos - Archivo Central	1/01/2019	30/12/2019	14/05/2019	N.A , no se ha cumplido la fecha del seguimiento.		9/09/2019	Informes mensuales.El operador auditor realiza mensualmente el seguimiento donde se verifican los términos de vencimiento y tiempos de respuesta, el cual se envía siempre a la oficina de Control Interno, Control Interno Disciplinario, Oficina Asesora Jurídica y Servicios Administrativos	100%