ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA - 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización

SEGUNDO SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO 2018

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, ROCE SO O PROCEDIMIEN TO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	CALIFICACION DEL BENEFICIO AL CIUDADANO:Regular (3) Bueno(4) y Excelente(5) N.A(Acción no cumplida)	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS	% CUMPLIMIENTO
										INICIO	FIN				
										dd/ mm/ aa	dd/ mm/ aa				
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.	5	Trámites gestionados dentro del termino/trámites solicitados	Secretaria de Planeación	5/02/2018	31/12/2018	31/08/2018	Se realiza control de tiempos de respuesta al trámite de usos de suelo evidenciando una mejora en los tiempos de respuesta .	Archivo en pdf "Usos del suelo tiempos" en el que se relacionan usos del suelo el cual contiene 4 folios	100%
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	5	Numero de solicitudes de licencias urbanisticas gestionadas/Numero de solicitudes recibidas.	Secretaria de Planeación	12/02/2018	31/12/2018	31/08/2018	Se realiza revisión aleatoria de la documentación de licencias urbanisticas gestionadas verificando el lleno de requisitos	Se adjunta escaner de licencia de ampliación la cual contiene 86 folios distribuidos en dos archivos "Licencia ampliación 1 y Licencia ampliación 2", Licencia de reconocimiento que contiene 92 folios y Licencia de obra nueva que contiene 66 folios.	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	Numero de solicitudes de visitas técnicas gestionad as/Numer o de solicitudes recibidas.	Secretaria de Planeación	12/02/2018	31/12/2018	31/08/2018	Se realiza revisión aleatoria de las solicitudes de visitas verificando si cumple con la competencia de la secretaria y requisitos.	Se adjunta escaner de visitas (Visita técnica 011233 que contiene 3 folios, Visita técnica 011376 que contiene 3 folios, Visita técnica 011134 que contiene 3 folios .	100%
4	Cambio (Carrocería, color, motor, servicio en vehícul os automo tores)	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 que permita al usuario cumplir al 100% el lleno de requisitos, para mejorar la oportunidad en el trámite	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/01/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
5	Duplica do (Licencia de conducción, licencia de tránsito, de placas y de tarjeta de operación)	Administrativa	Reducci ón 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.	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
6	Certificados (Tradicción de un vehículo automotor y de licencia de Conducción)	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Se efectua la solicitud y se procede a la expedición del certificado previo pago en un plazo de uno hora dependiend o la cantidad de usuarios en turno.	Darle continuidad al funcionario que dé prioridad a este tipo de trámite	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Se da continuidad a los dos funcionarios de planta para realizar los trámites y agilizar los mismos (Sergio Palacio y Santiago Hoyos), y reciben el apoyo de la contratista Nancy Hurtado	Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
7	Licencias de conducción (inicial, refrendación, recategorización y cambio de documento)	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 difución de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para asi, llevar a feliz término el trámite.	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
8	Matricula inicial (vehículos de servicio público y particulares)	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 difución de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para asi, llevar a feliz término el trámite.	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
9	Radicación de matricula de un vehículo automotor	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 difución de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para asi, llevar a feliz término el trámite.	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%

10	Regrabación de motor, serial o chasis	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 difución de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para asi, llevar a feliz término el trámite.	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
11	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 difución de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para asi, llevar a feliz término el trámite.	Menor es Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
12	Traslado de matricula	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 difución de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para asi, llevar a feliz término el trámite.	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
13	Traspaso de un vehículo automotor	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.	Realiza r la difusión de los requisit os necesa rios a través de la página web del Municip io, para asi, llevar a feliz término el trámite.	Menores Trámites para el funcionario y disminución de tiempo para el cuidadano	3	Trámites entregados/Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/01/2018	31/12/2018	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
14	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Administrativa	Optimización de procesos o procedimientos internos	En el momento no se cuenta con un auditor que verifique el término de la respuesta y realice el respectivo seguimiento	Se implementará desde la plataforma web PQRS la función de un auditor que verifique y realice seguimiento a los tiempos de respuesta	Cumplimiento oportuno de términos	3	N de PQRS respondidas a tiempo/ N de PQRS ingresadas al sistema	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	15/02/2018	31/12/2018	31/08/2018	La persona encargada de subir los PQRS a la plataforma, realiza el informe de seguimiento de los PQRS vencidos periódicamente y envia correos electrónicos internos a los responsables de dichas respuestas, haciendo seguimiento a los tiempos de respuesta y pasando la información a la Oficina de Control Interno y Control Interno Disciplinario para lo pertinente de acuerdo a su competencia.	Unidad de Conservación (carpeta) con los Informes y correos electronicos del 2018 por un total de 35 folios Indicador PQRS Ingresadas y Respondidas a Tiempo desde el 01-05-2018 Al 31-08-2018	100%
15	Expedición de licencias de movilización de semovientes.	Administrativa	Optimización de procesos o procedimientos internos	En ocasiones no están en servicio las inspecciones, con quienes se hace el trámite. Además, el trámite depende de la plataforma SAYMIR y si se presenta alguna dificultad, el trámite se ve afectado. En la actualidad se buscó como alternativa para mejora del trámite, atender los días sábados pero hasta la fecha no ha sido una estrategia efectiva, ya que la funcionaria encargada manifiesta que no acuden ese día al trámite y es un tiempo perdido.	Comunicación oportuna de los implicados en el trámite, para buscar estrategias de solución al usuario con tiempo.	Optimización del tiempo	3		Secretaría de Desarrollo y Gestión Social			31/08/2018	No se cuenta con indicador para este trémite. Se recomienda crear el indicador, para posterior medición.		
															100%