




ALCALDÍA DE  
**BUCARAMANGA**

Instituto  
Municipal de **Cultura**  
y **Turismo**

# ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, adelanta acciones orientadas a la mejora continua de sus trámites y otros procedimientos administrativos. Para ello, analiza factores como la complejidad de los trámites, la experiencia institucional en procesos de optimización y las racionalizaciones realizadas en vigencias anteriores, entre otros aspectos relevantes.

La estrategia de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios y procedimientos administrativos de la entidad, mediante la implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.


Esta política se desarrolla a través de las siguientes fases:

- Identificación de trámites
- Priorización de trámites
- Racionalización de trámites
- Interoperabilidad

A través de esta estrategia, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga da cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites, conforme a lo dispuesto en la Ley 962 de 2005, con el propósito de fortalecer los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA), garantizando mayor eficiencia, transparencia y satisfacción para la ciudadanía y demás partes interesadas.

La racionalización de trámites busca reducir costos, eliminar pasos innecesarios y agilizar el acceso a los servicios, mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan una gestión más ágil y eficiente. Asimismo, promueve la adecuada divulgación de los trámites a través de los diferentes canales de comunicación institucional.

Finalmente, esta estrategia brinda a los responsables de los trámites una ruta clara para la identificación, validación y mejora continua de los procedimientos, asegurando el cumplimiento de la política y fortaleciendo la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, correspondiente a la Gestión con Valores para Resultados.

CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 <small>ALCALDÍA DE BUCARAMANGA</small>	<small>Instituto Municipal de</small> <b>Cultura y Turismo</b>
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

## Justificación

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el propósito de generar resultados efectivos que respondan a las necesidades y problemáticas de la ciudadanía, garantizando la integridad, oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

Uno de los objetivos fundamentales del MIPG es brindar a las entidades una visión clara a corto, mediano y largo plazo, que permita orientar la gestión institucional hacia la obtención de resultados, asegurando el ejercicio de los derechos ciudadanos y el adecuado cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

En este contexto, la dimensión Gestión con Valores para Resultados integra un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos orientados a la ejecución de acciones estratégicas que posibilitan el logro de los resultados propuestos y la materialización de las decisiones institucionales.

Dentro de esta dimensión, la Política de Racionalización de Trámites se consolida como un eje fundamental para mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía y los grupos de interés. Su implementación permite alinear el direccionamiento estratégico y la planeación institucional con una estructura organizacional optimizada y un modelo de procesos que facilita la operación y gestión de la entidad.


El objetivo central de esta política pública es simplificar el acceso de la ciudadanía al ejercicio de sus derechos, al cumplimiento de sus obligaciones y al desarrollo de actividades económicas o comerciales frente al Estado, de manera ágil, eficiente y efectiva. Para ello, su ejecución debe articularse de manera armónica con otras políticas estratégicas, entre las cuales se destacan:

**Participación ciudadana en la gestión:** orientada a asegurar que la mejora de los trámites responda a las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante el diálogo permanente con la ciudadanía y los grupos de valor.

**Transparencia y acceso a la información:** dirigida a garantizar la actualización permanente de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, promoviendo la rendición de cuentas y el acceso a información clara, veraz y confiable.

**Servicio al ciudadano:** enfocada en asegurar estándares de excelencia en la prestación de los trámites, promoviendo el uso de lenguaje claro, la accesibilidad de los canales de atención y una experiencia de usuario eficiente, incluyente y efectiva.

En este sentido, la implementación de la Política de Racionalización de Trámites contribuye de manera significativa a la modernización de la gestión pública, mediante la optimización de procesos, la reducción de costos administrativos y el fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en la administración pública.

CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

## OBJETIVO GENERAL

Racionalizar los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, mediante la implementación de estrategias de simplificación, estandarización, optimización, eliminación y/o automatización, con el fin de fortalecer la transparencia, la eficiencia administrativa y la participación ciudadana en las actuaciones institucionales.

## ESPECIFICOS

- Promover la eficacia administrativa, la transparencia y una gestión ágil en la atención y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.
- Fortalecer la confianza de la ciudadanía en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, garantizando la excelencia en la prestación del servicio y facilitando la obtención de resultados oportunos y accesibles.
- Desarrollar estrategias de mejora continua en la prestación del servicio, mediante el fortalecimiento de los componentes tecnológicos y administrativos de la entidad.
- Crear y promover espacios de participación ciudadana que permitan identificar oportunidades de mejora en los trámites institucionales, fortaleciendo el diálogo con los usuarios y contribuyendo a la optimización de la eficiencia y accesibilidad de los servicios

## ALCANCE


La estrategia de Racionalización de Trámites está orientada a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Su alcance comprende la revisión y mejora de los procedimientos registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, así como el fortalecimiento de los canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales.

Esta estrategia tiene como propósito facilitar el acceso de la ciudadanía al ejercicio de sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, mediante la reducción de costos, tiempos de gestión, requisitos documentales y pasos innecesarios, promoviendo una interacción más ágil, clara y eficiente con la entidad.

## NORMATIVIDAD

**Ley 190 de 1995:** Otorga facultades extraordinarias al presidente de la República para que expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública. (Artículo 83).

**Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado.

CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

**Decreto Ley 019 de 2012:** Establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, faculta al DAFP para estandarizar trámites y formularios, fortalece el SUIT y ordena la depuración de la información contenida en este sistema.

**Decreto 103 de 2015:** Publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano que incluya la estrategia Anti trámites, en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" del sitio web oficial de la entidad, Asimismo se deben inscribir los trámites en el SUIT, y relacionar los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado, con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces. (Artículo 4 y 6).

**Ley 1474 de 2011:** Establece el procedimiento para la creación de nuevos trámites y la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano que tiene como componente la estrategia Anti trámites. (Artículo 73 y 75).

**Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

## METODOLOGIA

En el marco del proceso de racionalización de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), el Instituto Municipal de Cultura y Turismo ha identificado que, hasta la fecha, no cuenta con trámites registrados, sino exclusivamente con OPAS. Por esta razón, la entidad realiza un seguimiento continuo a estos procedimientos a través de la Plataforma Tecnológica del Departamento Administrativo de la Función Pública (SUIT).

Asimismo, con el propósito de identificar trámites y OPAS susceptibles de racionalización, se ha implementado una estrategia basada en la aplicación de encuestas. Como parte de este proceso, se han desarrollado las siguientes acciones:


## DESARROLLO:

Con el fin de dar cumplimiento a la acción, se realizaron la revisión de los trámites y otros procedimientos administrativos registrados en el SUIT.

### Pasos:

1. **Portafolio de oferta institucional: trámites y otros procedimientos administrativos, identificados y difundido:**

- ✓ Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.
- ✓ Registrar y actualizar los trámites y otros procedimientos administrativos en la plataforma

CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 <small>ALCALDÍA DE BUCARAMANGA</small>	<small>Instituto Municipal de Cultura y Turismo</small>
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

del SUIT.

- ✓ Difundir la información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.

## **2. Priorización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.**

- ✓ Identificar trámites a racionalizar.
- ✓ Definir y documentar un mecanismo para la cuantificación del impacto de las acciones de racionalización de trámites para divulgarlos a la ciudadanía y mecanismos formalmente establecidos.

## **3. Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada.**

- Formular la estrategia de racionalización de trámites.
- Implementar acciones de racionalización normativas.
- Implementar acciones de racionalización administrativa.
- Implementar acciones de racionalización tecnológica.

## **4. Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos.**

- Generar la cuantificación de los beneficios de los trámites.
- Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía.
- La información correspondiente a la cuantificación del impacto se dará en porcentaje, la cual se diligenciará al finalizar la vigencia, una vez cumplida con las estrategias planteadas.
- Realizar evaluación de los controles a los riesgos de corrupción asociados a los trámites.
- A través del canal de denuncias identificar el número de denuncias frente a los trámites.
- Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas.

## **5. Herramientas de uso y apropiación**

- Revisar y actualizar los datos e información suministrada en el SUIT.
- Ingresar los datos de operación al SUIT por cada uno de los trámites inscritos.


## **6. Creación de nuevos trámites.**

- Una de las principales tareas de la Política de Racionalización de Trámites es promover la creación y mejora de trámites que permitan una interacción más ágil, clara y eficiente entre la entidad y la ciudadanía

## **7. Mecanismos para la cuantificación del impacto generado por la racionalización de trámites.**

- ✓ Incluir la cuantificación del impacto de las acciones de racionalización. (reducción de costos, tiempos, requisitos, interacción entidades y desplazamientos).



CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA	

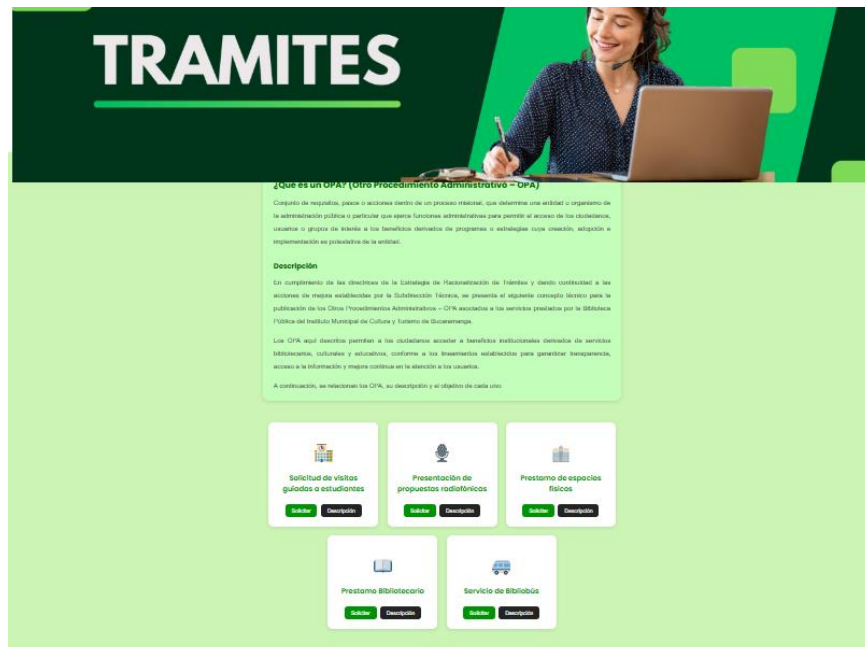
## 8. Medición de la experiencia ciudadana.

La medición de la experiencia ciudadana se realiza a través de la encuesta de percepción de trámites, con el fin de poder identificar debilidades y fortalezas en la presentación del servicio de la entidad.

## 9. Portafolio de oferta institucional: trámites y otros procedimientos administrativos, identificados y difundido:

La institución dispone de un inventario de cinco OPA- Otros Procedimientos Administrativos, los cuales se encuentran debidamente actualizados, priorizados y en proceso de racionalización, además de estar registrados en la plataforma SUIT.

Se ha llevado a cabo la difusión de los Otros Procedimientos Administrativos (OPA) a la comunidad mediante envíos de boletines informativos por correo electrónico.



## 10. Priorización de Otros Procedimientos Administrativos de cara al ciudadano.

Desde vigencias anteriores, la entidad ha adelantado la identificación de Otros Procedimientos Administrativos (OPA) susceptibles de priorización y racionalización. Para la vigencia fiscal 2026, este proceso continuará con un enfoque estratégico, orientado a fortalecer su optimización, eficiencia y mejora continua en la prestación del servicio a la ciudadanía. 2026

## 11. Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, con el propósito de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los procedimientos administrativos, busca promover el

CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en alineación con la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional.

De esta manera, se pretende garantizar que los servicios y procesos administrativos a los que accedan los ciudadanos sean eficaces, eficientes y transparentes, minimizando posibles factores que puedan generar corrupción o retrasos innecesarios.

Anexo: Componente Racionalización de Trámites

Fases	No	Actividades	Meta o producto	Beneficio para el ciudadano o la entidad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área responsable
Fase 1. Identificación de Trámites	1.1	Revisión y actualización de los formatos integrados inscritos en el SUIT	Revisar y actualizar el 100 % de los formatos integrados de los trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT durante la vigencia.	Acceso a información clara, actualizada y confiable sobre los trámites y otros procedimientos administrativos, lo que reduce tiempos de espera, reprocesos y desplazamientos innecesarios	Febrero del 2026	Diciembre del 2026	Subdirección Técnica
Fase 2. Priorización de Trámites	2.1	Identificar y priorizar los trámites y/o otros procedimientos administrativos (OPA) de alto impacto, con el fin de orientar las acciones de racionalización y mejora del servicio a la ciudadanía	Identificar y priorizar trámites y OPA de alto impacto para su racionalización	Mejora de la eficiencia, accesibilidad y transparencia en la gestión pública.	Febrero del 2026	Diciembre del 2026	Subdirección Técnica



CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

Fase 3. Racionalización de Trámites	3.1	Implementar mejoras digitales y físicas para optimizar tiempos de respuesta.	Aumentar el porcentaje de trámites disponibles en línea al 100% de los que son digitalizables.	Mayor transparencia y facilidad para cumplir obligaciones o acceder a derechos.	Febrero del 2026	Diciembre del 2026	Subdirección Técnica
Fase 4. Divulgación de información	4.1	Desarrollar una estrategia de comunicación con mensajes claros y adaptados a los diferentes públicos, centrada en la divulgación eficiente de los trámites y OPA.	Campaña de Difusión de Trámites: Materiales de comunicación (folletos, infografías, videos, publicaciones en redes sociales, etc.)	Fomentar la realización eficiente de los trámites y OPAS asignados, enfocándose en su divulgación para que los grupos de valor los conozcan y accedan a ellos fácilmente.	Febrero del 2026	Diciembre del 2026	Subdirección Técnica
Fase 5. Reporte de información	5.1	Reportar oportunamente la información de los OPAS en el portal SUIT, cumpliendo con los tiempos establecidos y asegurando la precisión de los datos de operación.	Reporte de información en el portal SUIT, conforme a los tiempos establecidos para los OPAS, reflejando los datos de operación correspondientes.	Gestión más eficiente y transparente de los trámites y OPAS, garantizando que la información se reporte de manera oportuna y precisa. Esto mejora la satisfacción del ciudadano, al recibir un servicio ágil y confiable, y permite a la entidad cumplir con los plazos establecidos y contar con datos actualizados para una toma de decisiones más informada.	Febrero del 2026	Diciembre del 2026	Subdirección Técnica

CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA	


Fase 6. Interoperabilidad	6.1	Realizar un diagnóstico y mapa de los sistemas internos que pueden compartir información con otras entidades, estableciendo protocolos básicos de intercambio de datos.	Documentado el 100% de los sistemas susceptibles de interoperar y sus requerimientos antes de finalizar la vigencia.	Facilita la futura integración de servicios digitales sin duplicar información.	Febrero del 2026	Diciembre del 2026	Subdirección administrativa y Financiera
	6.2	Establecer un canal de comunicación formal con al menos una entidad pública para intercambiar información clave de manera electrónica (por ejemplo, datos de eventos culturales, registros de artistas o turistas).	Tener un canal de intercambio de información con al menos una entidad antes de finalizar la vigencia.	Mejora la coordinación entre entidades, facilitando acceso a servicios más rápidos.	Febrero del 2026	Diciembre del 2026	Subdirección administrativa y Financiera

## 12. Herramientas de uso y apropiación.

El seguimiento de los datos de operación en SUIT se realiza trimestralmente para cada uno de los Otros Procedimientos Administrativos (OPA) inscritos y registrados en la plataforma.

## 13. Creación de nuevos trámites y/o Otros procedimientos Administrativos - OPAS.

Con el fin de fortalecer la atención al ciudadano y modernizar los servicios culturales, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo implementará en línea los nuevos trámites propuestos en el SUIT, incluyendo la Declaratoria de bienes de interés cultural, la Intervención en bienes de interés cultural y el Préstamo de escenarios y/o auditorios. Esto permitirá que los ciudadanos puedan iniciar, dar seguimiento y recibir notificaciones de sus solicitudes de manera electrónica, reduciendo tiempos de espera y desplazamientos, y garantizando mayor transparencia en los procesos. La implementación de estos OPAs contribuye a la digitalización de los servicios institucionales, optimizando la eficiencia administrativa y mejorando la experiencia del usuario.

CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

Actividades:

Implementar los OPAs en la plataforma SUIT:

- Declaratoria de bienes de interés cultural.
- Intervención en bienes de interés cultural.
- Préstamo de escenarios y/o auditorios.

Asegurar que cada trámite cuente con instructivo, formulario electrónico y seguimiento en la plataforma.

Meta:

- Tener los OPAs operativos en línea antes de finalizar la vigencia.
- Lograr que al menos el 90% de los usuarios puedan realizar el trámite completo sin necesidad de atención presencial.

Beneficio al ciudadano:

- Facilita el acceso a los servicios culturales de manera rápida y segura.
- Reduce tiempos de espera y desplazamientos.
- Incrementa la transparencia y trazabilidad de cada trámite, con notificaciones electrónicas sobre su estado.

### **Mecanismos para la cuantificación del impacto generado por la racionalización de trámites.**

Se presenta la cuantificación del impacto de las acciones de racionalización, evaluando la percepción de beneficios e impacto de las actividades realizadas durante la presente vigencia. Este análisis incluye la reducción en los tiempos de entrega, la disminución de costos asociados a los trámites y la optimización de los pasos requeridos por los usuarios para la solicitud de los distintos servicios ofrecidos por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

CÓDIGO: GT-ES-01	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	GESTIÓN TECNOLÓGICA		

TABLA DE REFERENCIA DE DOCUMENTOS CONSULTADOS									
DOCUMENTOS DE REFERENCIA									
TIPO DE DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO		CÓDIGO	ORIGEN					
				Externa	Interna				
CAMBIOS DE VERSIONES									
ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTOS CONTROL DE CAMBIOS									
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO					
	DD	MM	AAAA						
01	18	12	2024	Elaboración inicial; El proceso de creación de esta estrategia se fundamentó en los lineamientos establecidos por la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), asegurando la alineación con las políticas nacionales de modernización y eficiencia del Estado.					
02	29	01	2026	La estrategia de atención al ciudadano se actualiza con el objetivo de optimizar los procesos administrativos, simplificar los trámites y adaptarlos a la gestión digital, respondiendo a la necesidad de mejorar la eficiencia, reducir tiempos de espera y garantizar una experiencia más ágil y transparente para los usuarios					
ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ				PROCESO RESPONSABLE					
Albert Yecid Mosquera Rovira				Oficina de Sistemas					
Jose Luis Mateus Pérez				Gestión Tecnológica					
REVISIÓN TECNICA SGC									
NOMBRES Y APELLIDOS				DEPENDENCIA RESPONSABLE					
Yeimis Vásquez Torres				Gestión Integral					
APROBÓ (RESPONSABLE DEL PROCESO)									
NOMBRES Y APELLIDOS				CARGO		FECHA			
						DD	MM	AAAA	
Alid María Lindarte Rincón				Subdirectora Administrativa y Financiera		19	11	2024	
Diana Carolina Duarte Galindo				Subdirectora Técnica		29	01	2026	
APROBÓ POR LA ALTA DIRECCIÓN- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO “Si aplica”									
NÚMERO DE ACTA				N°. 5		FECHA	18	12	2024
				N°. 1			29	01	2026