



CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	

<b>1. DATOS GENERALES</b>	
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Subdirección administrativa y financiera
LIDER DEL PROCESO	Alid María Lindarte Rincón
CARGO	Subdirectora Administrativa y Financiera
FECHA DE ELABORACIÓN	16/12/2025
<b>2. OBJETIVO:</b>	
<b>INFORME DE "OPAS" RACIONALIZADOS</b>	
<b>2.1 Objetivo general</b>	
<p>Presentar los resultados de la actividad <b>"Revisar, analizar y simplificar los Otros Procedimientos Administrativos – OPAS de la entidad, identificando requisitos innecesarios, eliminando duplicidades y ajustando los procedimientos para optimizar tiempos y recursos, en cumplimiento de la política de racionalización de trámites establecida por el Gobierno Nacional"</b>, dejando evidencia de los OPAS racionalizados, los cambios aplicados y su publicación e implementación en el IMCT.</p>	
<b>2.2 Objetivos específicos</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y consolidar el <b>inventario de OPAS</b> vigentes en el IMCT, asociados a los procesos misionales y de apoyo que interactúan con la ciudadanía y otros grupos de valor.</li> <li>2. Analizar cada OPA para <b>detectar requisitos innecesarios, pasos redundantes, documentos duplicados y tiempos de respuesta excesivos</b>, en línea con los lineamientos de la política de racionalización de trámites.</li> <li>3. Definir e implementar <b>acciones de simplificación, estandarización y optimización</b> sobre los OPAS priorizados (ajustes normativos, administrativos o tecnológicos) que permitan reducir la carga para el ciudadano y mejorar la eficiencia interna.</li> <li>4. Elaborar el <b>"Informe de OPAS Racionalizados"</b>, que incluya el listado de procedimientos optimizados, la descripción de los cambios realizados y la evidencia de su publicación en los canales institucionales y/o en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, cuando aplique.</li> <li>5. Generar insumos para la <b>evaluación del MIPG y el reporte FURAG</b>, evidenciando la contribución de la racionalización de OPAS a la mejora del servicio al ciudadano, la transparencia y la eficiencia administrativa.</li> </ol>	
<b>2.3 Alcance</b>	
<p>El presente informe aplica a los <b>Otros Procedimientos Administrativos – OPAS</b> definidos por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT, entendidos como los conjuntos de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional o de apoyo que permiten a los ciudadanos y grupos de interés acceder a beneficios derivados de programas o estrategias institucionales.</p>	
El alcance comprende:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La revisión y análisis de los OPAS priorizados en el <b>Plan de Acción MIPG 2025–2026</b>, en el marco de la política de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos.</li> <li>• La identificación de requisitos, pasos, documentos y tiempos susceptibles de simplificación, eliminación o ajuste.</li> <li>• La formulación y registro de las acciones de racionalización aplicadas a los OPAS seleccionados, así como la evidencia de su <b>publicación e implementación</b> en los canales oficiales del IMCT.</li> </ul>	

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	

El informe no incluye el desarrollo técnico detallado de sistemas de información ni el diseño de nuevos trámites; se concentra en la racionalización de OPAS existentes, su documentación y su articulación con la estrategia institucional de simplificación de trámites y servicio al ciudadano.

### 3. DESARROLLO DEL INFORME:

#### 3.1. Marco normativo y lineamientos de racionalización de OPAS

La actividad se soporta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Decreto Ley 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública.
- Ley 2052 de 2020, que refuerza la obligación de revisar periódicamente trámites y procedimientos para identificar oportunidades de racionalización.
- Resolución 455 de 2021 del DAFP, que establece lineamientos para el inventario, actualización, depuración y estandarización de trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS.
- Lineamientos de la Política de Racionalización de Trámites y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, especialmente en la dimensión de Servicio al Ciudadano.

En este contexto, los OPAS del IMCT deben publicarse, mantenerse actualizados y racionalizarse de forma permanente, garantizando simplicidad, transparencia y enfoque en el usuario

#### 3.2. Metodología de revisión y racionalización

Para el desarrollo de la actividad se adoptó la siguiente metodología:

##### 1. Levantamiento y validación del inventario de OPAS

- Identificación de OPAS vigentes asociados a los servicios de la Biblioteca Pública y demás dependencias.
- Validación del listado con líderes de proceso y responsables de racionalización de trámites.

##### 2. Caracterización y diagnóstico de cada OPA

- Descripción del flujo actual (entradas, pasos, responsables, tiempos, salidas).
- Revisión de requisitos, soportes documentales y validaciones internas.
- Identificación de cuellos de botella, reprocesos y requisitos sin soporte normativo.

##### 3. Definición de acciones de racionalización

- Simplificación de pasos internos y unificación de requisitos.
- Eliminación de duplicidades entre formatos y canales.
- Estandarización del contenido publicado en la web institucional.
- Digitalización de la solicitud ciudadana cuando es viable realizarla en línea.

##### 4. Validación jurídica y técnica

- Revisión de coherencia con normas sectoriales, antitrámites y de transparencia.
- Coordinación con Subdirecciones responsables, área jurídica y equipo de sistemas.

##### 5. Implementación, publicación y registro

- Ajuste de los OPAS priorizados, actualización de descripciones, objetivos y requisitos.
- Parametrización de formularios en línea y vinculación a la página web institucional.
- Publicación en la sección Transparencia > Trámites de imct.gov.co.


##### 6. Seguimiento y evaluación

- Registro de evidencias (capturas de pantalla, formularios, links activos).
- Definición de pendientes para próximas vigencias (mejoras técnicas o normativas).

#### 3.3. Resultados: OPAS racionalizados

##### 3.3.1. OPA racionalizado objeto del informe

En esta fase se priorizó el OPA “Préstamo de espacios físicos de la biblioteca”, asociado a los servicios prestados por la Biblioteca Pública del IMCT, el cual permite a la ciudadanía, organizaciones sociales, instituciones educativas y entidades públicas o privadas solicitar el uso

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	

temporal de salas, auditorios y otros espacios institucionales para el desarrollo de actividades culturales, académicas y comunitarias.

Como parte del ejercicio de racionalización se:

- Estandarizó la definición del OPA (objeto, descripción, objetivo).
- Publicó la información en la sección de **Trámites** de la página institucional.
- Implementó un **formulario en línea** para la solicitud del servicio.
- Vinculó recorridos virtuales de los espacios, para apoyar la toma de decisiones del usuario.

### 3.3.2. Ruta de acceso en la página web institucional

A continuación, se describe el recorrido que realiza un ciudadano para acceder al OPA racionalizado, con referencia a los pantallazos que se anexan en el informe:

#### Paso 1 – Ingreso al portal institucional

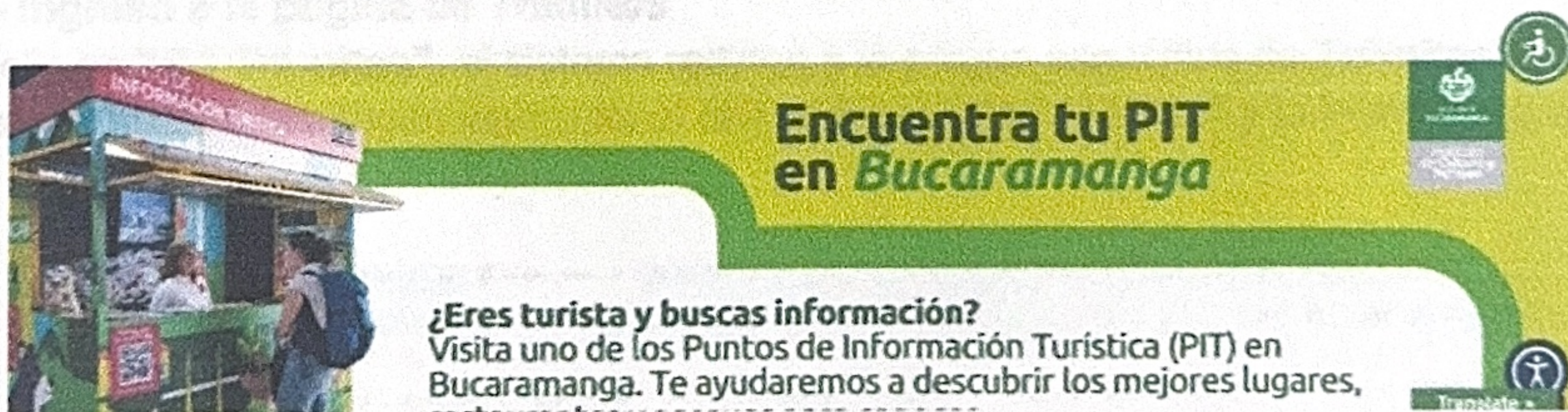
El usuario ingresa al portal web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga digitando la dirección <https://imct.gov.co> en su navegador.

En la parte superior se visualiza la franja **gov.co**, el logotipo del IMCT y el menú principal con las opciones: *Inicio, Sobre el IMCT, Convocatorias, Transparencia, Atención a la Ciudadanía, Participa, Eventos de Ciudad*, entre otras.



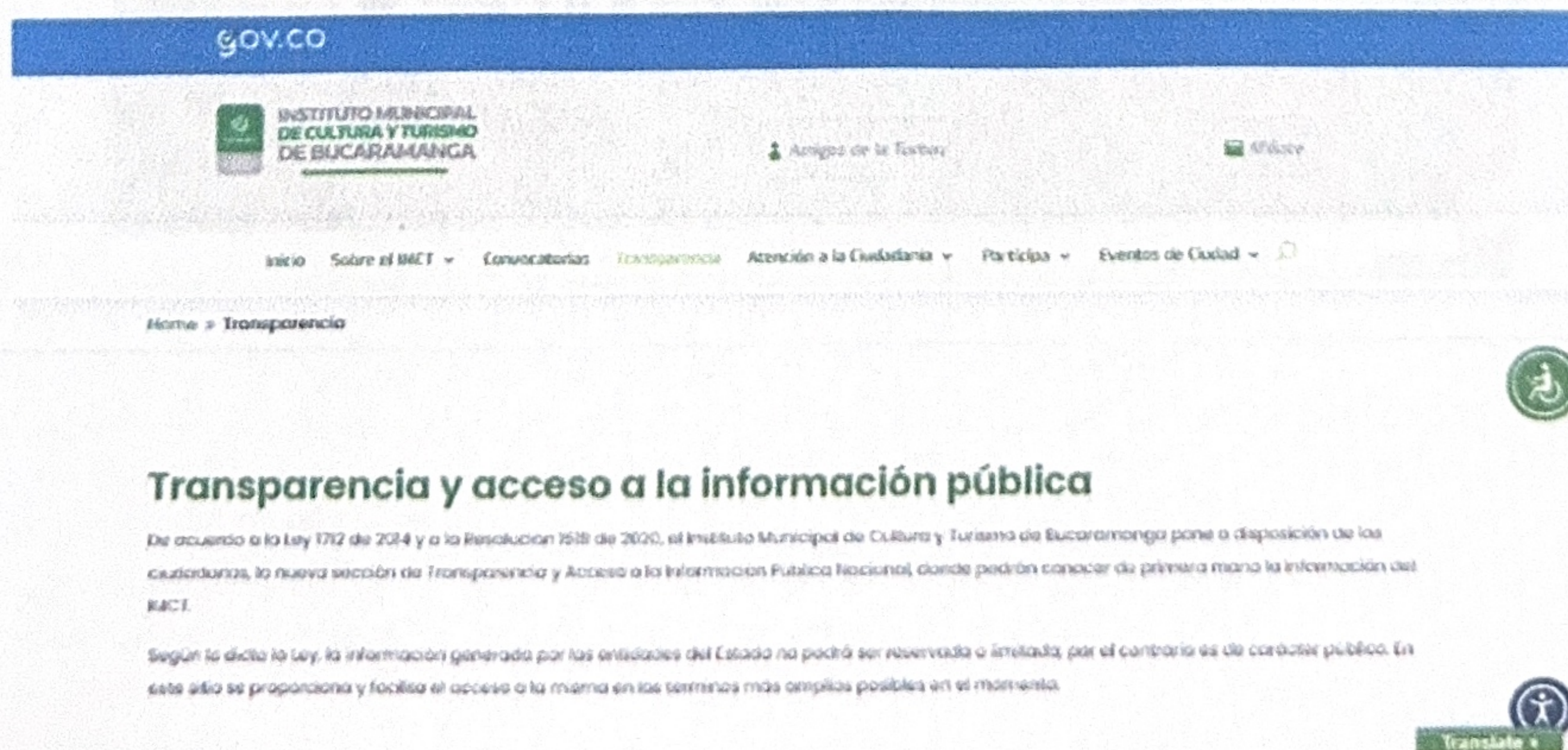
#### Paso 4 – Ingreso a la página en Facebook

Al hacer clic en el ícono de Facebook en la cabecera del IMCT, se accede a la página de Facebook del IMCT.




#### Paso 2 – Despliegue de la sección “Transparencia”

Desde el menú principal, el usuario selecciona la opción “**Transparencia**”. El sitio redirige a la página “**Transparencia y acceso a la información pública**”, donde se presenta la descripción general de la sección y el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.



Ca

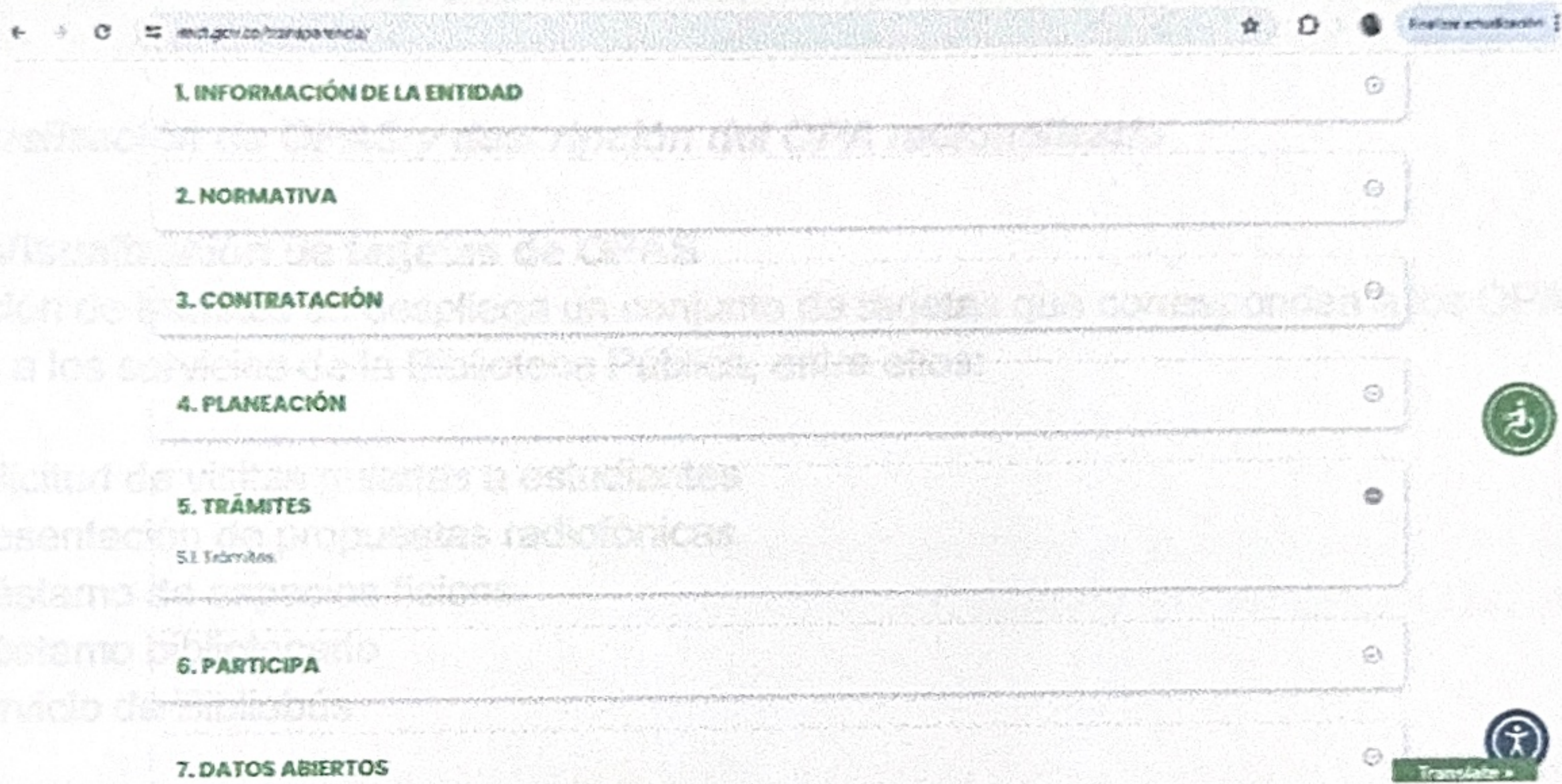
CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	

**Paso 3 – Selección de la categoría “Trámites”**

En la parte inferior de esta página se visualiza el esquema de acordeones con la siguiente estructura:

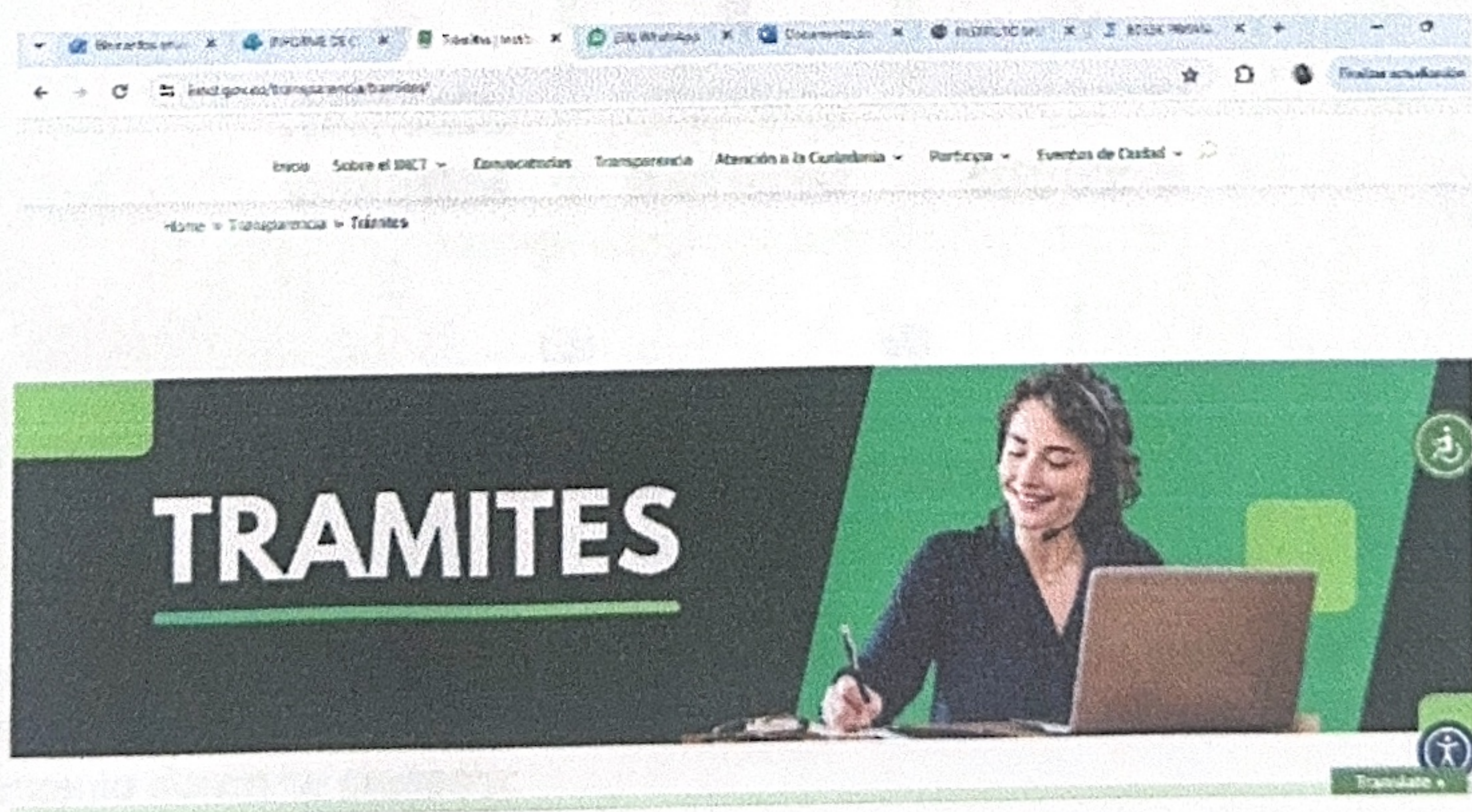
1. Información de la entidad
2. Normativa
3. Contratación
4. Planeación
5. Trámites
6. Participa
7. Datos abiertos

El usuario despliega el ítem 5. Trámites, donde se presenta la subcategoría 5.1 Trámites.




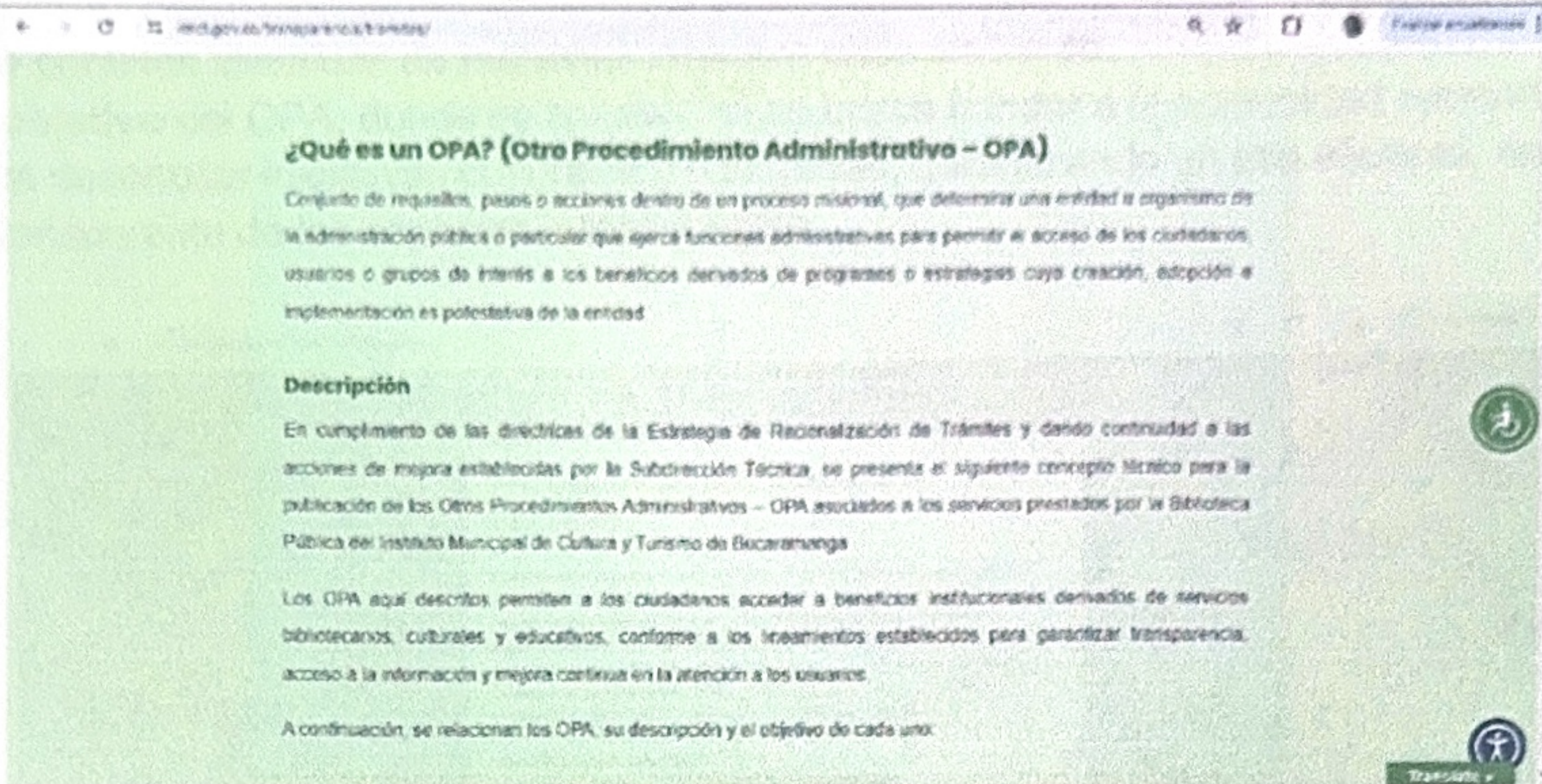
**Paso 4 – Ingreso a la página de Trámites**

Al hacer clic en “5.1 Trámites”, el sistema redirige a la página específica de Trámites. En la cabecera se visualiza la imagen institucional con la palabra “TRÁMITES” y la identidad gráfica del IMCT.



*Handwritten signature or mark.*

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00	GESTION DEL TALENTO HUMANO	
FA: 12/06/2024		



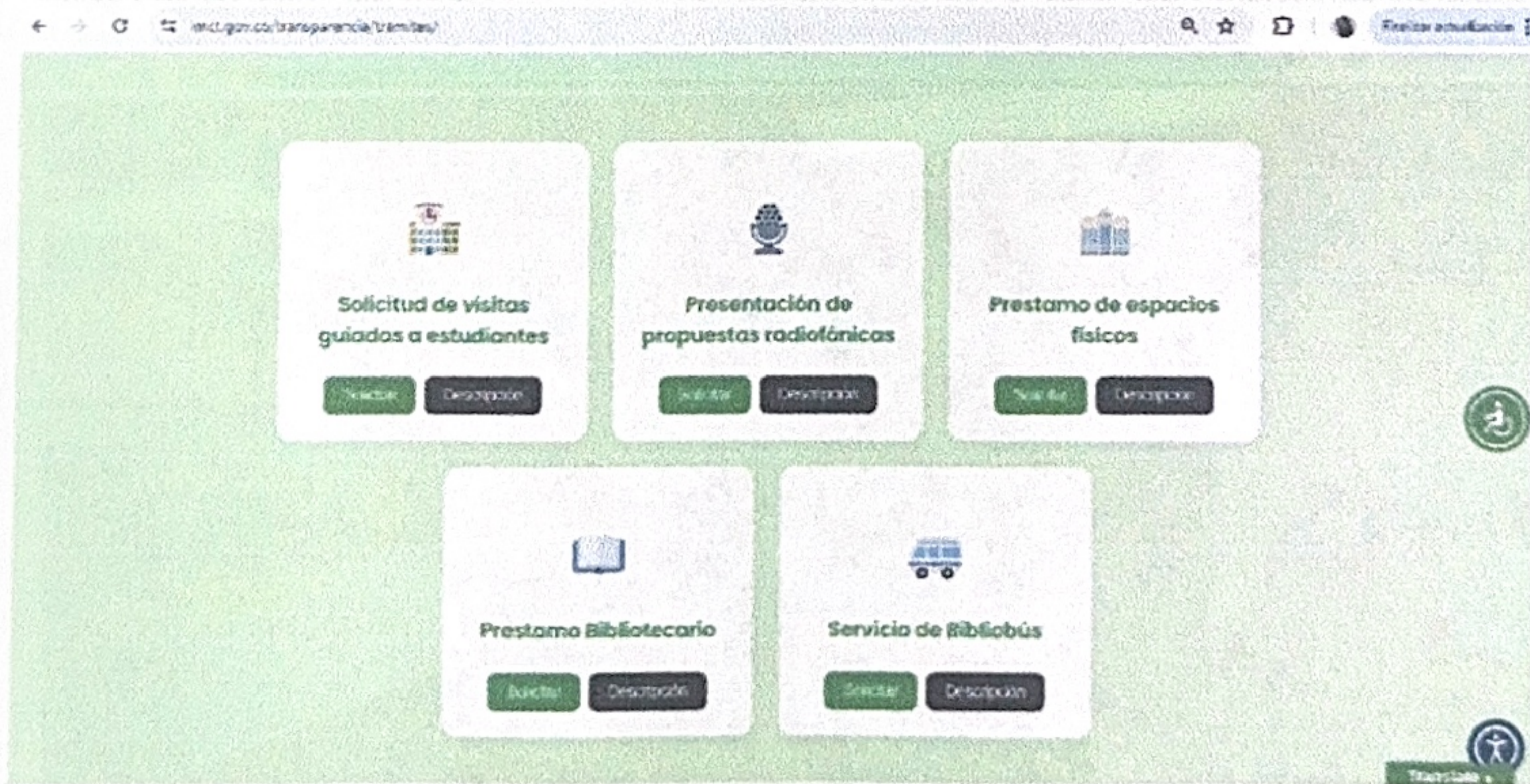
### 3.3.3. Visualización de OPAS y descripción del OPA racionalizado

#### Paso 5 – Visualización de tarjetas de OPAS

En la sección de trámites se despliega un conjunto de tarjetas que corresponden a los OPAS asociados a los servicios de la Biblioteca Pública, entre ellos:

- Solicitud de visitas guiadas a estudiantes
- Presentación de propuestas radiofónicas
- Préstamo de espacios físicos
- Préstamo bibliotecario
- Servicio de Bibliobús


Cada tarjeta tiene dos botones: **“Solicitar”** y **“Descripción”**.



#### Paso 6 – Descripción del OPA “Préstamo de espacios físicos de la biblioteca”

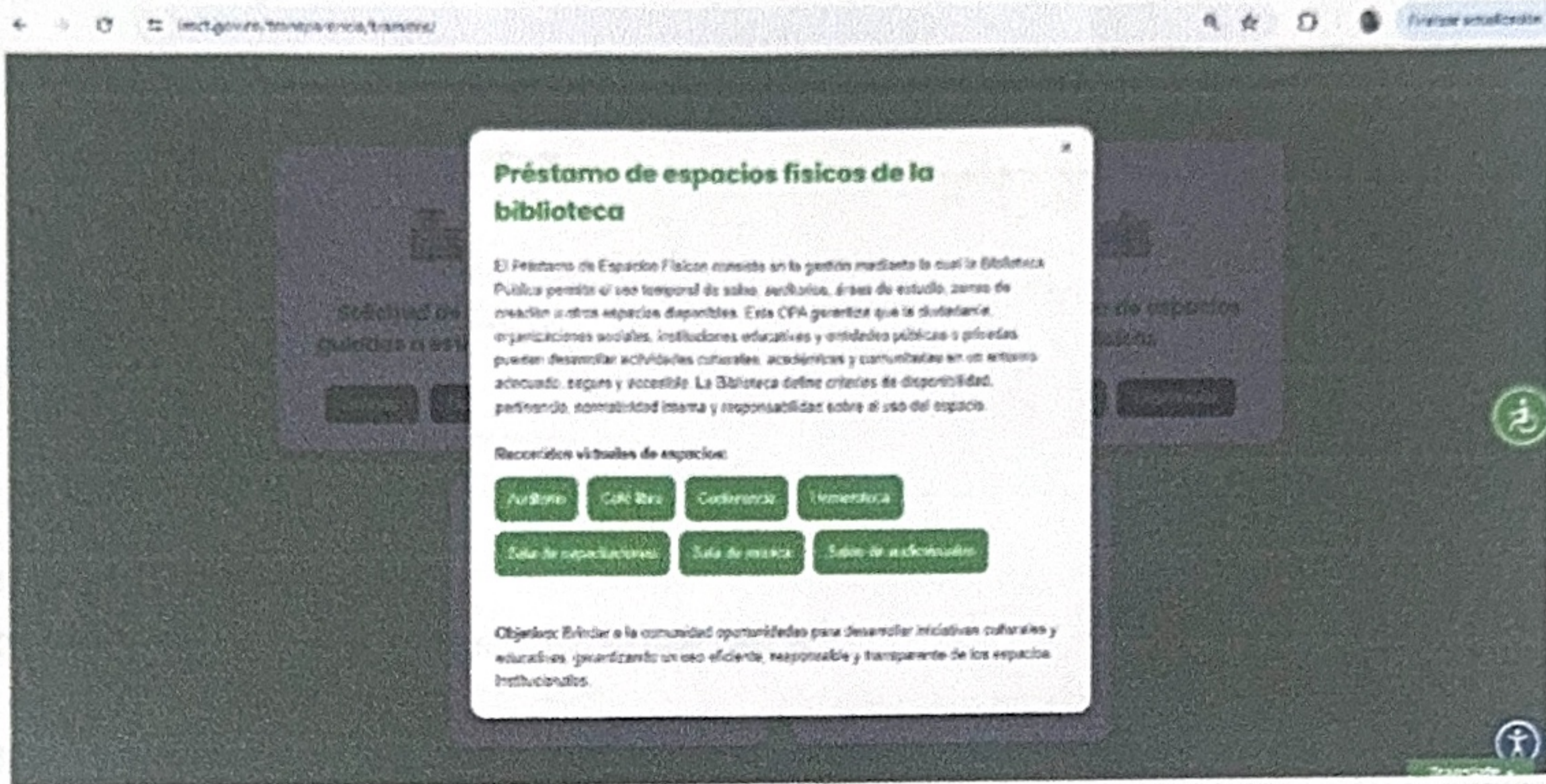
Al seleccionar el botón **“Descripción”** en la tarjeta **“Préstamo de espacios físicos”**, se abre una ventana emergente donde se presenta:

- El título del OPA: **“Préstamo de espacios físicos de la biblioteca”**.
- La descripción detallada del servicio, indicando que permite el uso temporal de salas, auditorios, áreas de estudio, zonas de creación y otros espacios, garantizando que las actividades se desarrollen en un entorno adecuado, seguro y accesible.
- La indicación de que la Biblioteca define criterios de disponibilidad, pertinencia, normatividad interna y responsabilidad sobre el uso del espacio.
- Un bloque de **“Recorridos virtuales de espacios”** con botones (Auditorio, Café libro, Conferencia, Hemeroteca, Sala de capacitaciones, Sala de música, Salón de audiovisuales)

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	

que permiten visualizar de manera interactiva cada ambiente.

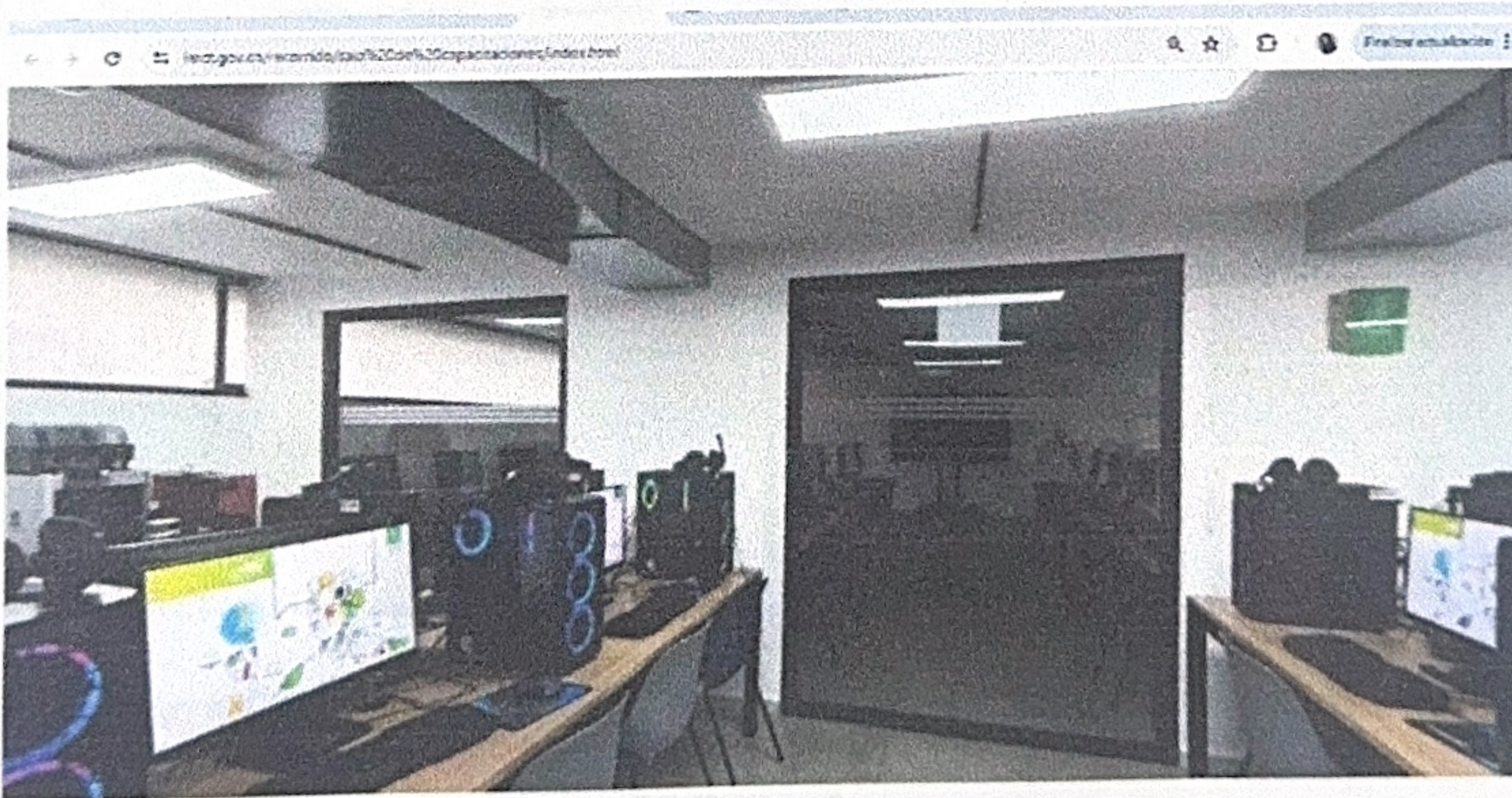
- El **objetivo** del OPA, donde se señala que se busca brindar a la comunidad oportunidades para desarrollar iniciativas culturales y educativas, garantizando un uso eficiente, responsable y transparente de los espacios institucionales.



### Paso 7 – Recorridos virtuales

Al hacer clic, por ejemplo, en **“Sala de capacitaciones”**, se abre un recorrido virtual en una nueva pestaña del navegador, donde el usuario puede visualizar el espacio con tecnología 360°, equipos, mobiliario y condiciones físicas de la sala.

Este componente hace parte de la racionalización, al permitir que el ciudadano conozca previamente los espacios y tome decisiones informadas sin necesidad de desplazarse.




### 3.3.4. Formulario en línea para la solicitud del OPA

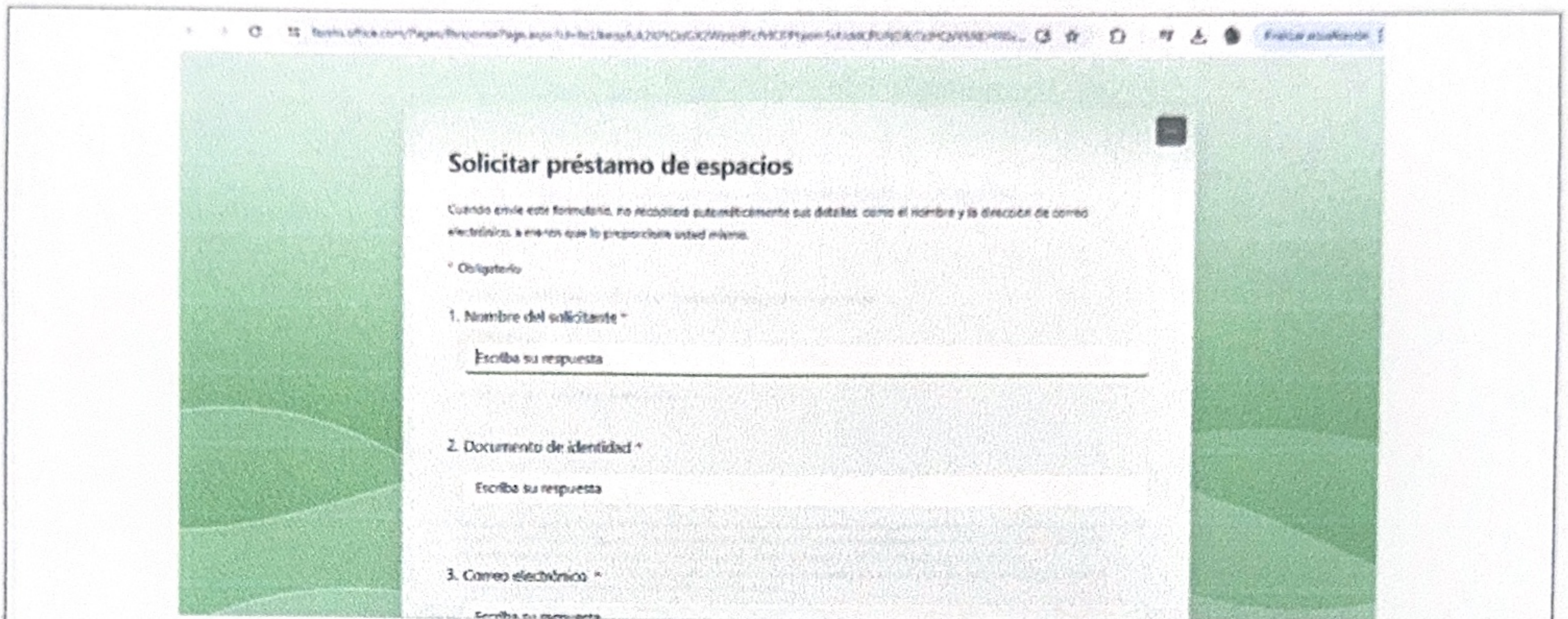
#### Paso 8 – Acceso al formulario de solicitud

Cuando el ciudadano selecciona el botón **“Solicitar”** en la tarjeta del OPA “Préstamo de espacios físicos”, el sistema redirige a un formulario en línea alojado en **Microsoft Forms**, vinculado al entorno institucional de Microsoft 365 del IMCT.

En la parte superior del formulario se informa que, al enviarlo, no se recopilarán automáticamente los datos personales, a menos que el usuario los suministre. Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios.

CAW

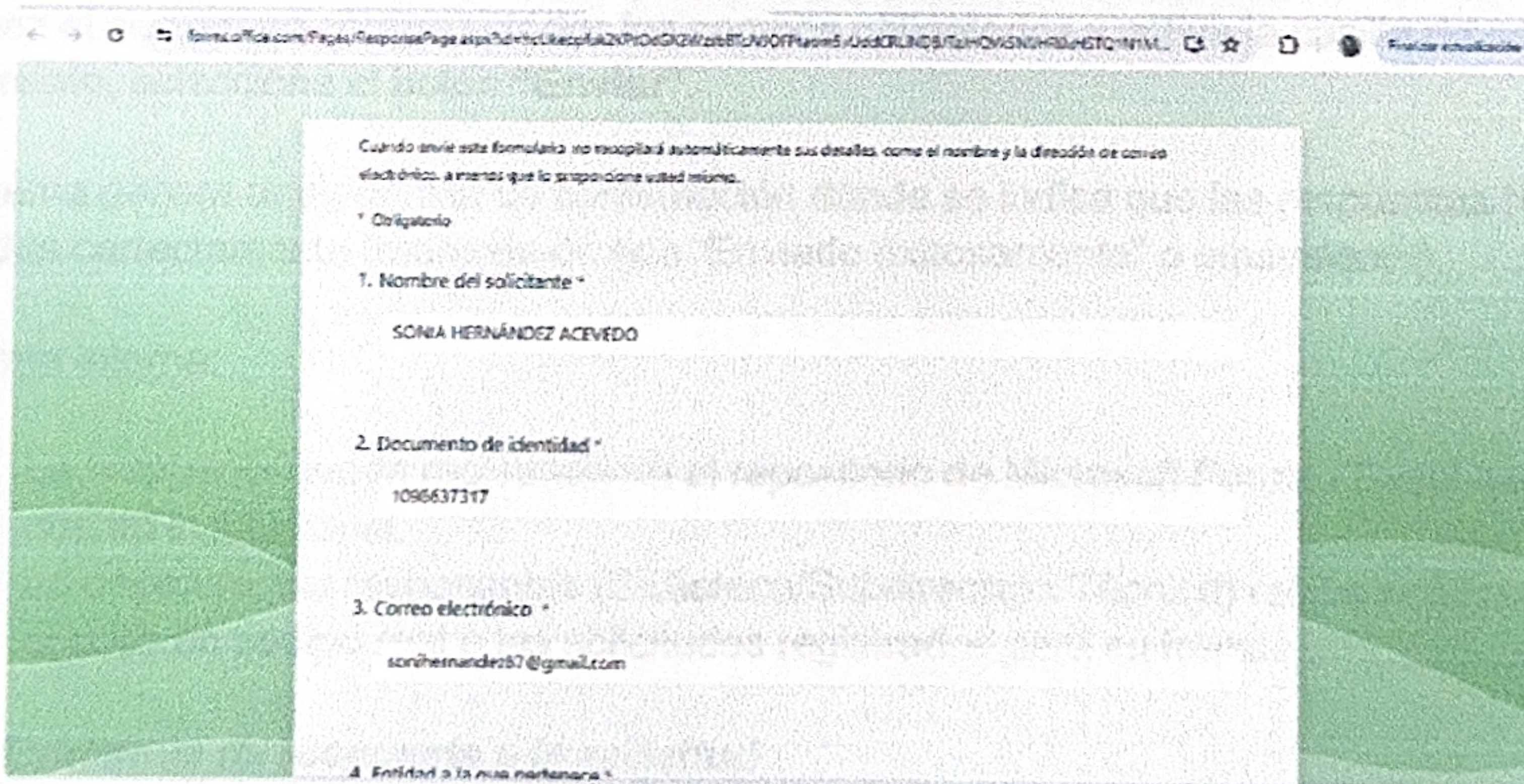
CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00	GESTION DEL TALENTO HUMANO	
FA: 12/06/2024		



### Paso 9 – Campos del formulario

Entre los campos visibles se encuentran, entre otros:

1. **Nombre del solicitante\*** – Campo de texto donde el ciudadano registra su nombre completo.
2. **Documento de identidad\*** – Campo numérico para consignar el número de identificación.
3. **Correo electrónico\*** – Campo de correo donde se registran los datos de contacto del solicitante.
4. [Otros campos intermedios que capturan información de la entidad a la que pertenece, tipo de actividad, fecha propuesta, horario, número estimado de asistentes, requerimientos técnicos, etc., de acuerdo con el diseño interno del formulario.]




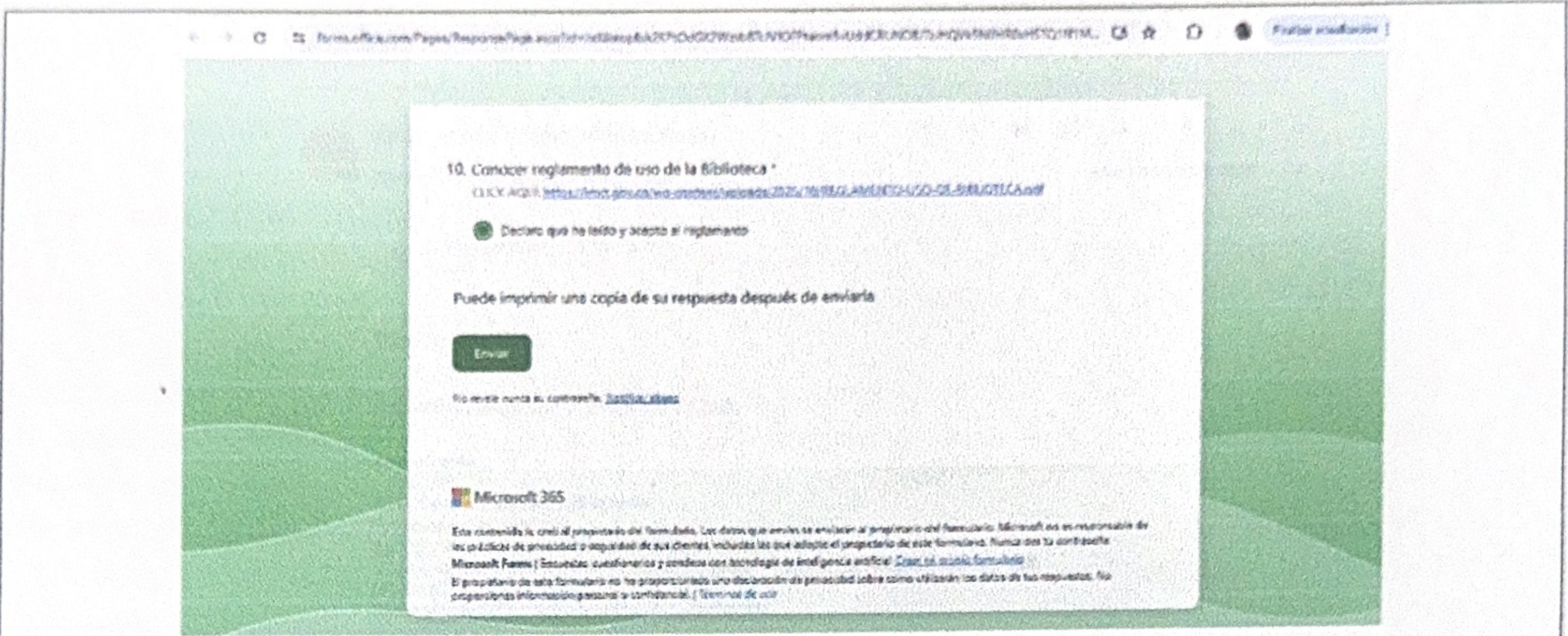
Al final del formulario se incluye el campo:

#### 10. Conocer reglamento de uso de la Biblioteca\*

- Se presenta un enlace al documento **“REGLAMENTO USO DE BIBLIOTECA”** alojado en el dominio **imct.gov.co**.
- Se habilita una casilla de verificación con la leyenda **“Declaro que he leído y acepto el reglamento”**, la cual es obligatoria para poder enviar la solicitud.

Debajo de este campo se muestra el botón **“Enviar”**, que permite registrar la respuesta en la plataforma.

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	



Este diseño asegura:

- Aceptación expresa del reglamento de uso de la Biblioteca.
- Captura ordenada de datos personales y de la solicitud.
- Validación automática de campos obligatorios en Microsoft Forms.

### 3.3.5. Envío y registro de la solicitud

#### Paso 10 – Envío exitoso del formulario

Una vez el ciudadano completa todos los campos obligatorios y activa la casilla de aceptación del reglamento, selecciona el botón “Enviar”.


El sistema genera una pantalla de confirmación donde se indica que las respuestas han sido enviadas correctamente (mensaje de tipo “Enviado exitosamente” o equivalente).

De forma interna:

- La respuesta queda registrada en el repositorio de Microsoft Forms / Excel asociado a la cuenta institucional.
- La dependencia responsable (Biblioteca/Subdirección Técnica) recibe notificación o tiene acceso en tiempo real a las solicitudes registradas para su trámite.

### 3.3.6. Evidencia de respuesta a la solicitud

Como soporte del cierre del ciclo del OPA, se anexa el pantallazo del correo electrónico remitido por **Rina Cecilia Contreras Machado**, Profesional Universitario de la Oficina de Comunicaciones y Extensión Cultural del IMCT, en el que informa al solicitante que se adjunta la respuesta formal a la solicitud de uso de espacio.

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	

RESPUESTA SOLICITUD ESPACIO Resumir



RINA CECILIA CONTRERAS MACHADO

Para: Sonia Hernández Acevedo

Mié 17/12/2025 19:37

SONIA HERNÁNDEZ ACEVEDO

Cordial saludo.

Adjunto respuesta a su solicitud.


Atentamente,

Rina Cecilia Contreras Machado  
 Profesional Universitario  
 Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga  
 Oficina de Comunicaciones Oficina de Extensión Cultural (57+7) 6059460 Ext. 108  
 Sitio web: [www.imct.gov.co](http://www.imct.gov.co)  
 Síguenos [www.facebook.com/imct.bucaramanga/](https://www.facebook.com/imct.bucaramanga/)

Aviso legal - Protección de Datos Personales EL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA identificada con NIT. 890.204.994-9 con sede principal en la Calle 30 No. 28-117 Parque de los Niños, Barrio Amorlia Santos, Bucaramanga- Santander dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1074 de 2013, rendiendo a la protección de datos personales el tratamiento a sus honorarios nuestra Política de Transparencia, Información Personal, la cual puede ser consultada en la

Así mismo, se incorpora el oficio **GD-F-03 – Comunicaciones externas**, de fecha **16 de diciembre de 2025**, suscrito por la **Subdirectora Técnica Diana Carolina Duarte Galindo**, mediante el cual se da respuesta a la comunicación radicada el 15 de diciembre de 2025. En este documento se confirma la reserva de la **Sala de Capacitaciones IAC (3.er piso)** para el día **viernes 19 de diciembre de 2025**, en el horario de **9:00 a.m. a 12:00 m.**, con el fin de realizar una capacitación sobre el proceso de racionalización de trámites OPA, y se establecen las **condiciones de uso del espacio** (mantenimiento del orden y aseo, respeto por el aforo máximo permitido, prohibición de elementos que representen riesgo y obligación de dejar el espacio en las mismas condiciones en que fue entregado).

Con esta evidencia se demuestra que la solicitud realizada a través del formulario en línea no solo es recibida y registrada, sino que además cuenta con un proceso de **respuesta oportuna y formal** al ciudadano, completando el flujo de atención del OPA racionalizado.

CÓDIGO: GD-F-03	COMUNICACIONES EXTERNAS	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/05/2023	GESTIÓN DOCUMENTAL	

Bucaramanga, 16 de diciembre de 2025.

Sofía  
**SONIA HERNÁNDEZ ACEVEDO**  
 Profesional CFS  
 Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Talento Humano  
 Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga  
[sonia.hernandez@imct.gov.co](mailto:sonia.hernandez@imct.gov.co)  
 Bucaramanga

Asunto: Respuesta Oficio correo electrónico

Cordial saludo,

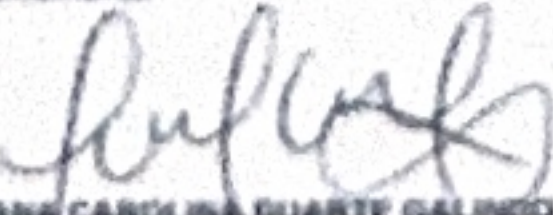
En atención a su comunicación del **15 de diciembre de 2025**, nos permitimos informarle que se ha reservado la **Sala de Capacitaciones IAC (3.º piso)** para el **viernes 19 de diciembre de 2025**, en el horario de **9:00 a.m. a 12:00 m.**, con el fin de realizar una capacitación sobre el proceso de Racionalización de Trámites OPA.


**Condiciones de uso:**

- Traer servicio de mantención, si lo requiere; y proveer de jabón y papel higiénico los baños.
- Traer personal logístico y apoyo, si es requerido.
- Se sancionará la cancelación del uso del espacio sin previo aviso.
- Se debe cumplir con el horario establecido para el desarrollo de la actividad.
- El aforo máximo del espacio es de 24 personas. No se permite el sobrecupo.
- Se prohíbe el uso de velas encendidas, papel picado, chinchos, escarcho, arena y otros elementos similares.
- Dejar el espacio ordenado, tal como lo encontraron, y recoger todo el material de desecho generado (basura, útiles, escenografía).

Para mayores informes, comuníquese con Rina Cecilia Contreras Machado de la Oficina de Extensión Cultural: al (57) 605 94 60, ext. 128, o 316 88 79 572.

Atentamente,

  
**DIANA CAROLINA DUARTE GALINDO**  
 Subdirectora Técnica

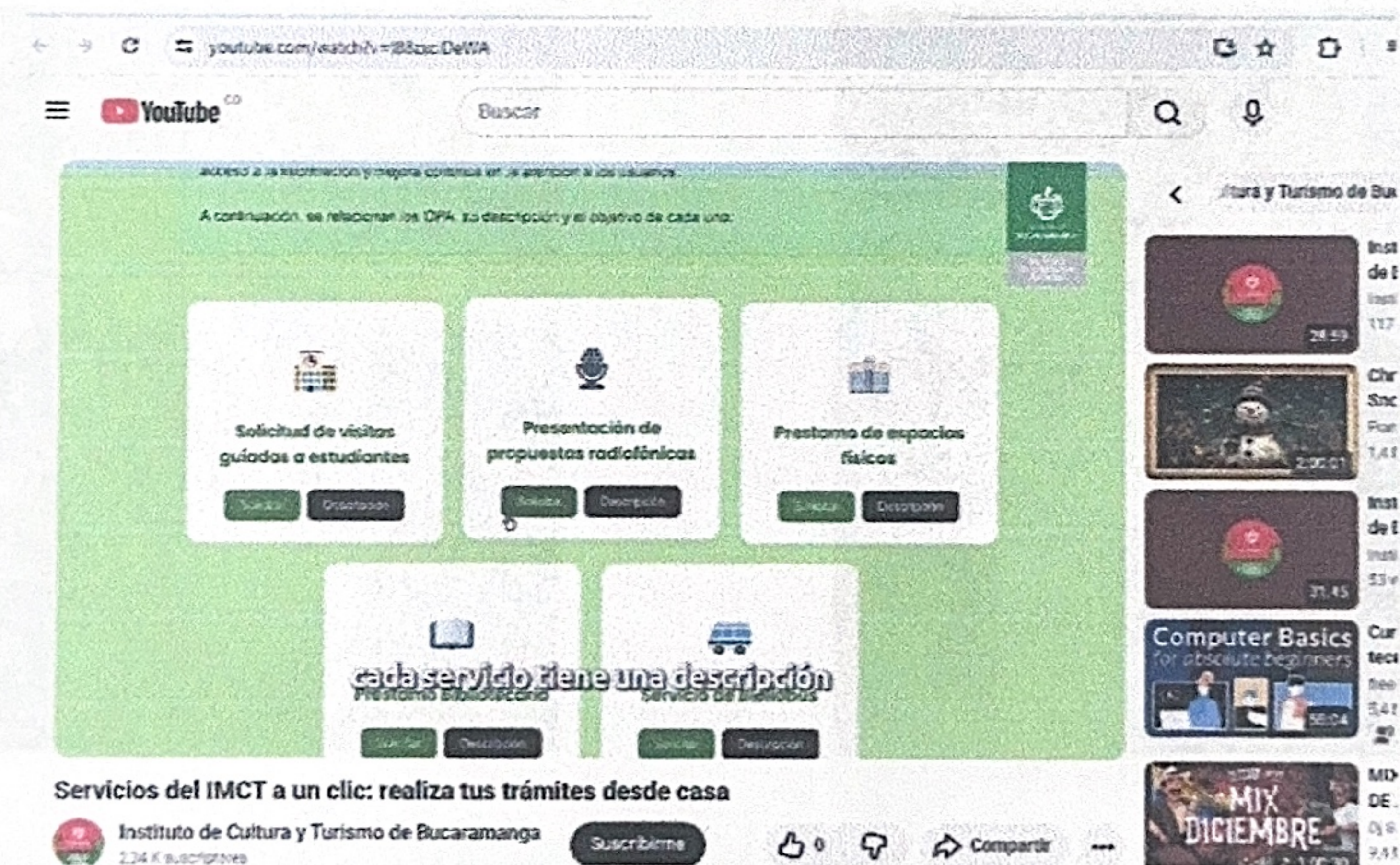
CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	

### 3.3.7. Publicación y difusión del OPA racionalizado

Este OPA se hace visible al público a través de:

- La sección **Transparencia > Trámites** del portal institucional.
- La ventana emergente con la descripción del servicio y los recorridos virtuales.
- El formulario en línea accesible desde el botón **“Solicitar”**.


Como evidencia de las acciones de publicación y difusión del OPA “Préstamo de espacios físicos de la biblioteca”, se anexa el pantallazo del video institucional “Servicios del IMCT a un clic: realiza tus trámites desde casa”, publicado en el canal oficial de YouTube del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=l88zxcDeWA>, en el cual se presentan los servicios en línea del IMCT, se muestran las tarjetas de los OPAS (incluido el “Préstamo de espacios físicos”) con las opciones “Solicitar” y “Descripción”, y se explica a la ciudadanía cómo acceder y tramitar estos servicios de manera digital, lo que demuestra que el OPA racionalizado fue también socializado y comunicado de forma activa al público.



### 3.3.8. Jornada de socialización y capacitación dirigida a servidores y contratistas del IMCT

Como parte de la estrategia de implementación del OPA racionalizado, se realizó una jornada de socialización y capacitación dirigida a servidores y contratistas del IMCT, en la cual se explicó el contenido del OPA “Préstamo de espacios físicos de la biblioteca”, el paso a paso para el registro de solicitudes a través de la página web institucional, el diligenciamiento del formulario en línea y las responsabilidades de cada dependencia en el trámite y respuesta al ciudadano. Como evidencia de esta actividad se anexan las fotografías de la sesión de capacitación, en las que se observa la participación del personal asistente, el uso de medios audiovisuales y la presentación del recorrido por el portal web y los formularios asociados.

Esta capacitación permitió fortalecer las capacidades internas para la gestión del OPA, unificar criterios sobre los requisitos y el tratamiento de las solicitudes, y resolver dudas operativas de los funcionarios frente al uso del portal web y del formulario en línea. De esta manera, el IMCT garantiza que el personal involucrado en la atención del servicio conoce el procedimiento racionalizado, aplica de forma homogénea las reglas definidas y contribuye a una experiencia de atención más ágil, clara y coherente con los lineamientos del MIPG y de la política de racionalización de trámites.

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	



#### 4. PRODUCTO ENTREGABLE:


##### Informe de OPAS racionalizados

En cumplimiento de la actividad definida en el Plan de Acción MIPG 2025–2026, el producto generado corresponde al **“Informe de OPAS Racionalizados”**, que contiene como mínimo:

- Listado de OPAS revisados y priorizados.
- Descripción de las acciones de simplificación, estandarización, eliminación u optimización realizadas en cada procedimiento.
- Identificación del tipo de racionalización (normativa, administrativa, tecnológica).
- Evidencia de publicación y actualización en los canales oficiales (web institucional, SUIT, manuales de procedimiento, etc.).
- Descripción del flujo de uso por parte del ciudadano, con pantallazos del recorrido completo.

Para el caso del OPA **“Préstamo de espacios físicos de la biblioteca”**, se deja documentado el flujo de acceso, descripción del servicio, recorridos virtuales, formulario en línea y envío de la solicitud.

60

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 00		
FA: 12/06/2024	GESTION DEL TALENTO HUMANO	

#### 5. PENDIENTES POR REALIZAR:

1. Completar y mantener actualizado el **inventario de OPAS** institucional, asegurando su coherencia con los procesos y con el registro en el SUIT (cuando aplique).
2. Profundizar en la **racionalización tecnológica** de otros OPAS que aún se gestionan principalmente en formato físico, priorizando la digitalización y la atención en línea.
3. Realizar mediciones periódicas de **tiempos de respuesta y satisfacción del usuario** para cuantificar el impacto de la racionalización.
4. Ajustar y aprobar, mediante los actos administrativos correspondientes, las modificaciones normativas derivadas de la racionalización de OPAS.
5. Fortalecer la **estrategia de comunicación interna y externa** para socializar con servidores y ciudadanos los OPAS racionalizados, sus requisitos, tiempos y canales de atención.

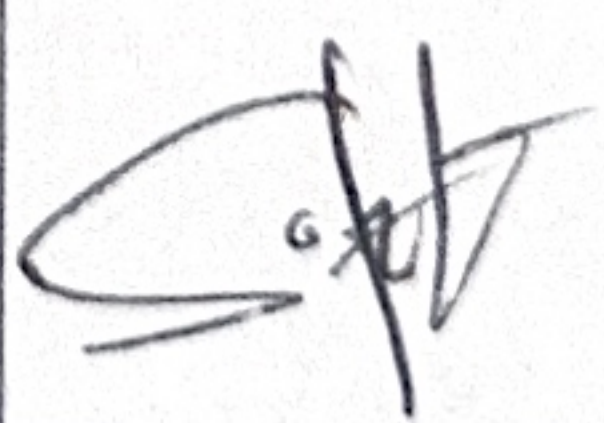
#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

##### 6.1 Conclusiones

1. La racionalización del OPA "**Préstamo de espacios físicos de la biblioteca**" permitió estandarizar su descripción, hacer visible el servicio en la sección de Trámites del portal institucional y ofrecer un canal digital de solicitud a través de Microsoft Forms.
2. El flujo implementado facilita la experiencia del ciudadano, quien puede consultar la información del OPA, recorrer virtualmente los espacios, diligenciar el formulario y aceptar el reglamento de uso de la Biblioteca sin desplazamientos físicos.
3. El uso de herramientas digitales institucionales mejora la trazabilidad de las solicitudes y sienta las bases para la medición de tiempos de respuesta y niveles de satisfacción.
4. Aún existen oportunidades de mejora relacionadas con la automatización de notificaciones de respuesta al ciudadano y con la sistematización de los datos para análisis estadístico.

##### 6.2 Recomendaciones

1. Mantener la racionalización de OPAS como un **proceso continuo**, articulado al ciclo de planeación, seguimiento y evaluación del MIPG.
2. Integrar la racionalización de OPAS con iniciativas de **gobierno digital**, explorando integraciones futuras con otros sistemas o con el SUIT cuando aplique.
3. Asegurar que todos los cambios se documenten en los **manuales de procesos y procedimientos**, así como en la página web institucional, manteniendo coherencia entre la práctica operativa y la información publicada.
4. Implementar mecanismos de **retroalimentación ciudadana** sobre el uso del OPA (encuestas breves tras la prestación del servicio, buzones digitales, etc.), para identificar nuevas oportunidades de mejora.
5. Consolidar un repositorio de evidencias de **publicación y difusión**, útil tanto para auditorías internas y externas como para reportes FURAG.

DESCRIPCIÓN	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Elaborado:	Sonia Hernández Acevedo	Cps Profesional MIPG	
Aprobado:	Alid María Lindarte Rincón	Subdirectora Administrativa y Financiera	