

La Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital, con apoyo de SECO y el programa Colombia + Competitiva de Swisscontact, queremos invitarlos a un espacio muy especial:

📌 **Bogotá Ágil:** Herramientas para la regulación de calidad y una oferta de impacto

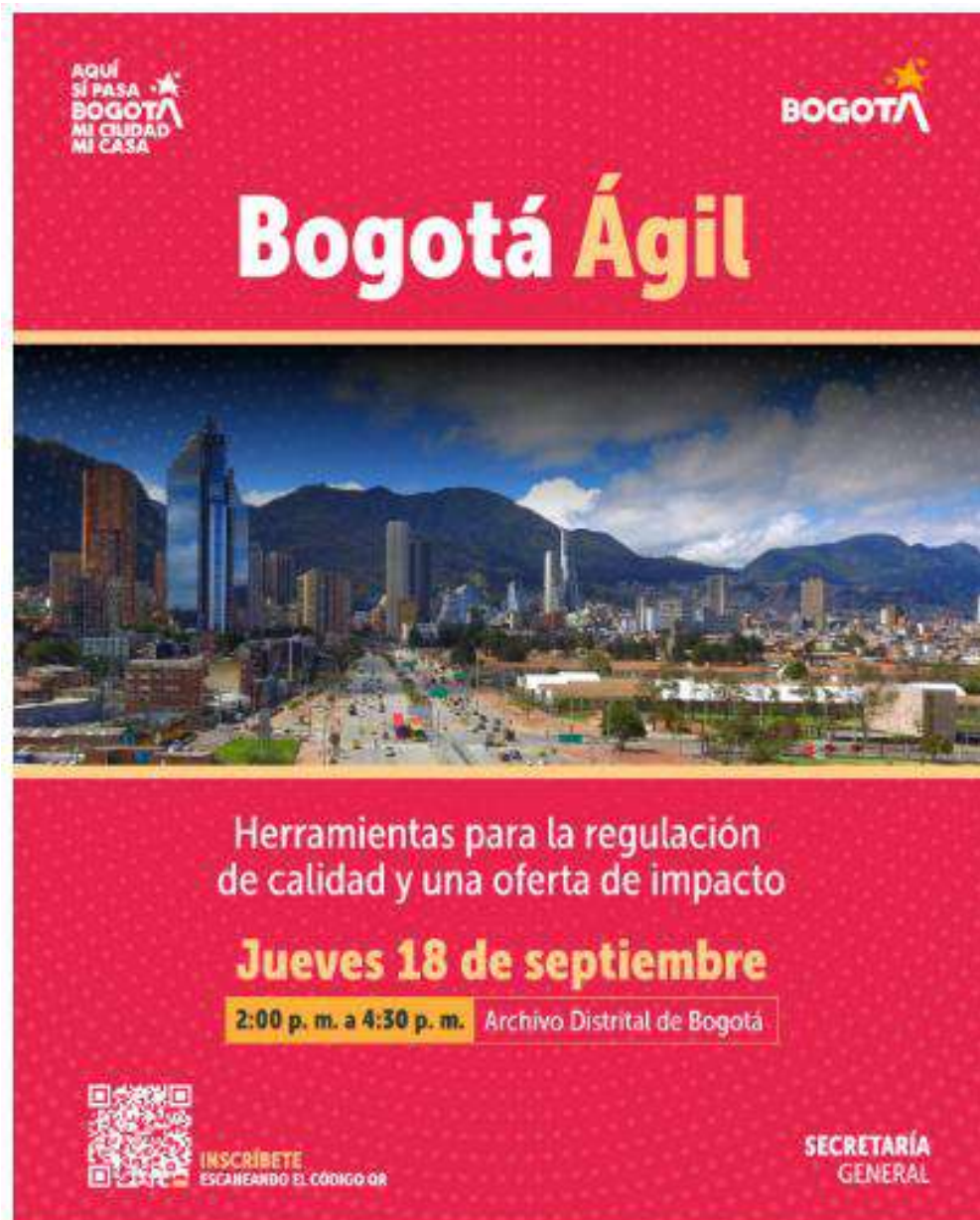
📅 Jueves 18 de septiembre de 2025

🕒 2:00 p.m. – 4:30 p.m.

📍 Archivo Distrital – Bogotá (Cll. 6b No.5-75)

En este encuentro presentaremos la nueva Guía para mejorar la calidad regulatoria en la oferta institucional del Distrito, fruto de un trabajo de cooperación internacional que busca simplificar procesos y fortalecer la innovación pública.

¡Un diálogo sobre simplificación, calidad regulatoria e innovación para seguir construyendo una Bogotá más ágil!





Timemark
Foto 100% Real



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

14:32 | 18 de sep 2025
Jue

Calle 6B 5-75, Bogotá, Bogotá

Coordenadas: 4.591641°N, 74.076927°W

Brújula: 137° SE

✓ Código de Foto: UBA1BG4GT31M1B

© UBA1BG4GT31M1B Timemark Verified



Timemark

Foto 100% Real

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

14:42

18 de sep 2025

Jue

Calle 6B 5-75, Bogotá, Bogotá

Coordenadas: 4.591641°N, 74.076921°W

Brújula: 134° SE

✓ Código de Foto: 1LXXMMGGU6URHX

© 1LXXMMGGU6URHX Timemark Verified





Timemark
Foto 100% Real

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

14:43

18 de sep 2025

Jue

Calle 6B 5-75, Bogotá, Bogotá

Coordenadas: 4.591691°N, 74.076903°W

Brújula: 155° SE

Código de Foto: DL2PYXBC31XDNK

© DL2PYXBC31XDNK Timemark Verified



Timemark
Foto 100% Real

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

14:50 | 18 de sep 2025
Jue

Calle 6B 5-75, Bogotá, Bogotá

Coordenadas: 4.591649°N, 74.076913°W

Brújula: 139° SE

✓ Código de Foto: 3N4P6PXDHC3YWX

© 3N4P6PXDHC3YWX Timemark Verified



Timemark

Foto 100% Real

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

14:55 | 18 de sep 2025
Jue

Calle 6B 5-75, Bogotá, Bogotá

Coordenadas: 4.591642°N, 74.076933°W

Brújula: 136° SE

✓ Código de Foto: DC13LDNLHATB3T

© DC13LDNLHATB3T Timemark Verified



Timemark
Foto 100% Real

Entendemos sus desafíos diarios

Para reguladores (funcionarios)
Procesos fragmentados, falta de interoperabilidad, procesos complejos, duplicación de esfuerzos, procesos lentos, falta de retroalimentación

Para regulados (empresas)
Procesos complejos, requisitos excesivos, costos altos, falta de claridad, procesos lentos, falta de retroalimentación

Para usuarios reales (ciudadanos)
Los procesos son muy complicados y lentos, los costos son altos, los requisitos son excesivos, los procesos son lentos, falta de retroalimentación

CIUDADANOS
Falta de claridad, procesos lentos, costos altos, falta de retroalimentación

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

15:00

18 de sep 2025

Jue

Calle 6B 5-75, Bogotá, Bogotá

Coordenadas: 4.591648°N, 74.076924°W

Brújula: 134° SE

Código de Foto: Y3KX21ERCNK2GB

Y3KX21ERCNK2GB Timemark Verified



Entendemos sus desafíos diarios

Para reguladores (funcionarios)

Procesos fragmentados y falta de interoperabilidad y estandarización. Intransparencia, procesos corrientes, actuaciones administrativas.

Para reguladores (empresas)

Tramites excesivos, requisitos duplicados, incertidumbre y falta de participación en los procesos en materia de regulación.

Testimonios reales del taller

"No sabemos en qué estado está el trámite". "Los trámites burocráticos se hacen a veces".

"Me he perdido en la red de trámites burocráticos durante los años de participación en el taller".

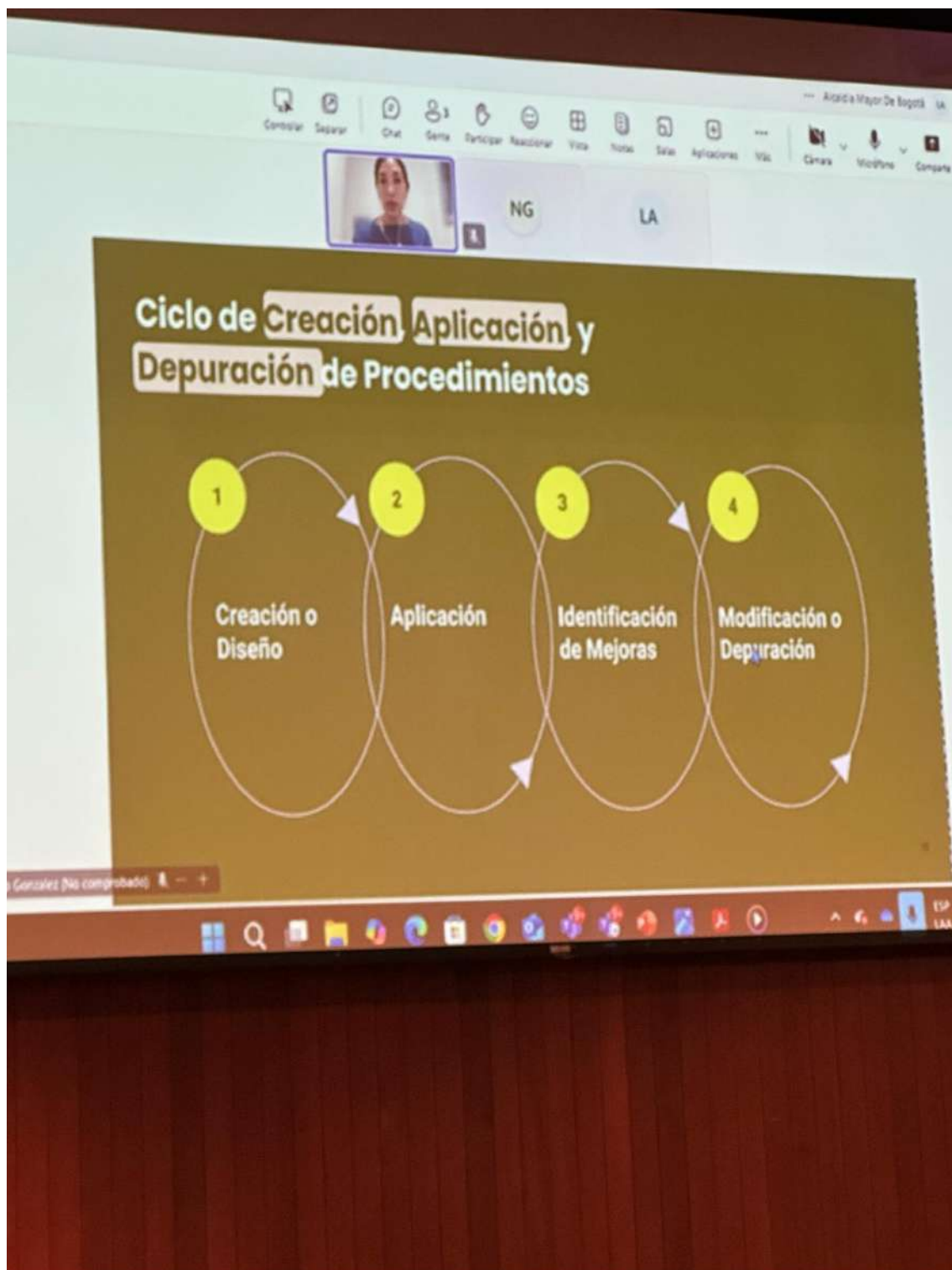
CAMACOL continúa

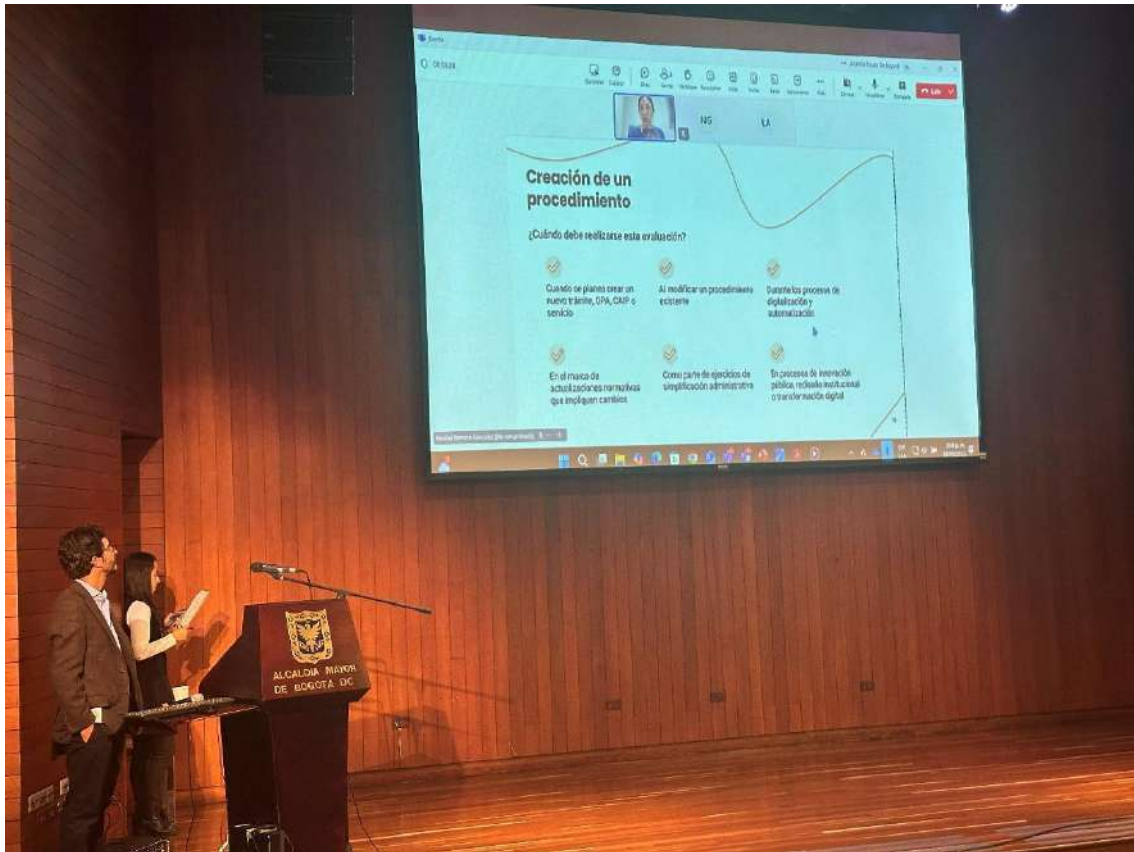
Alfabetización digital y capacitación de los funcionarios de las entidades reguladoras.











Control Seguridad Chat Mensajes Participar Reaccionar Vídeos Notas Salas Aplicaciones Más Cerrar Micrófono Compartir Salir

NG LA

Creación de un procedimiento

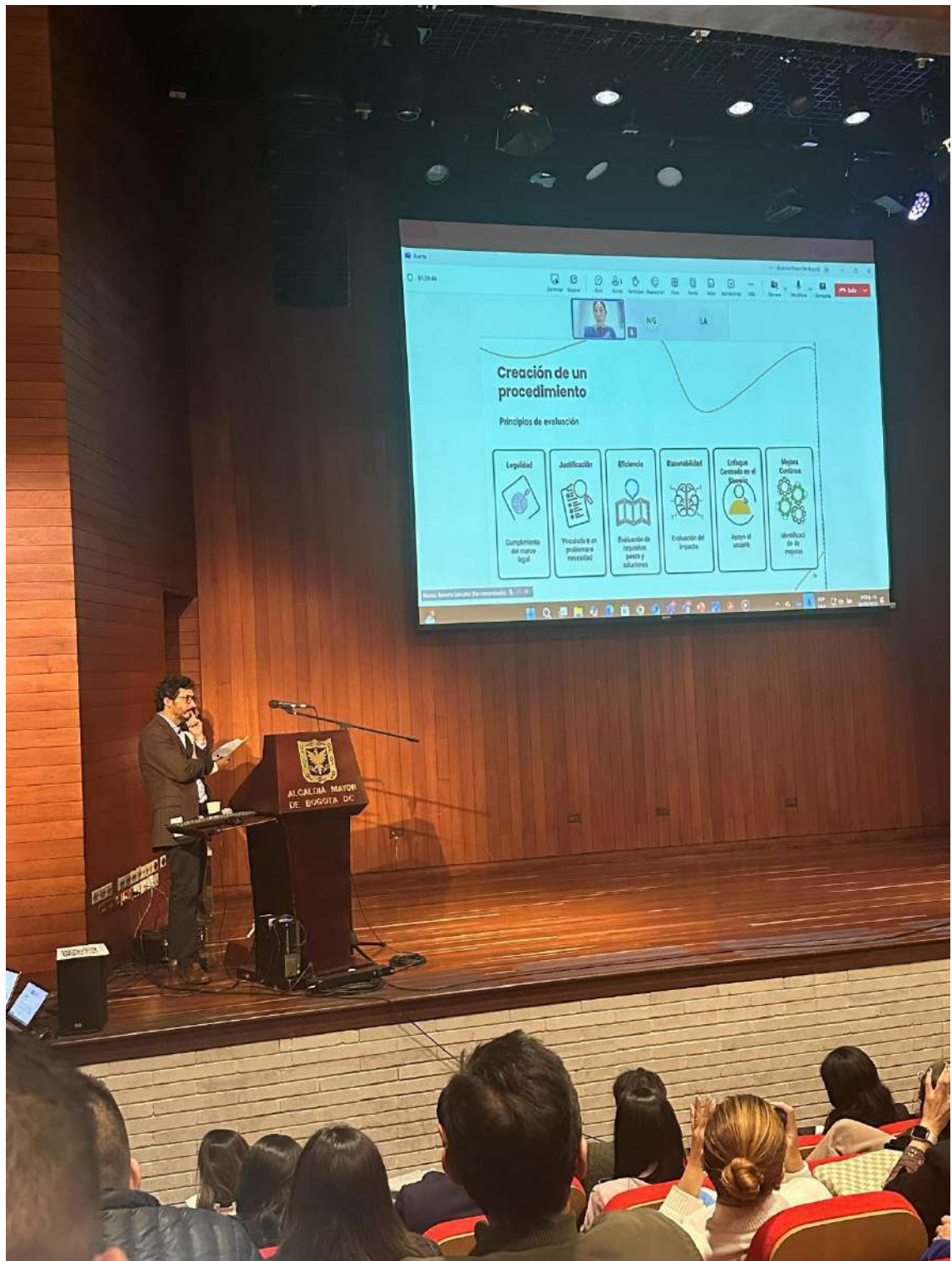
Principios de evaluación

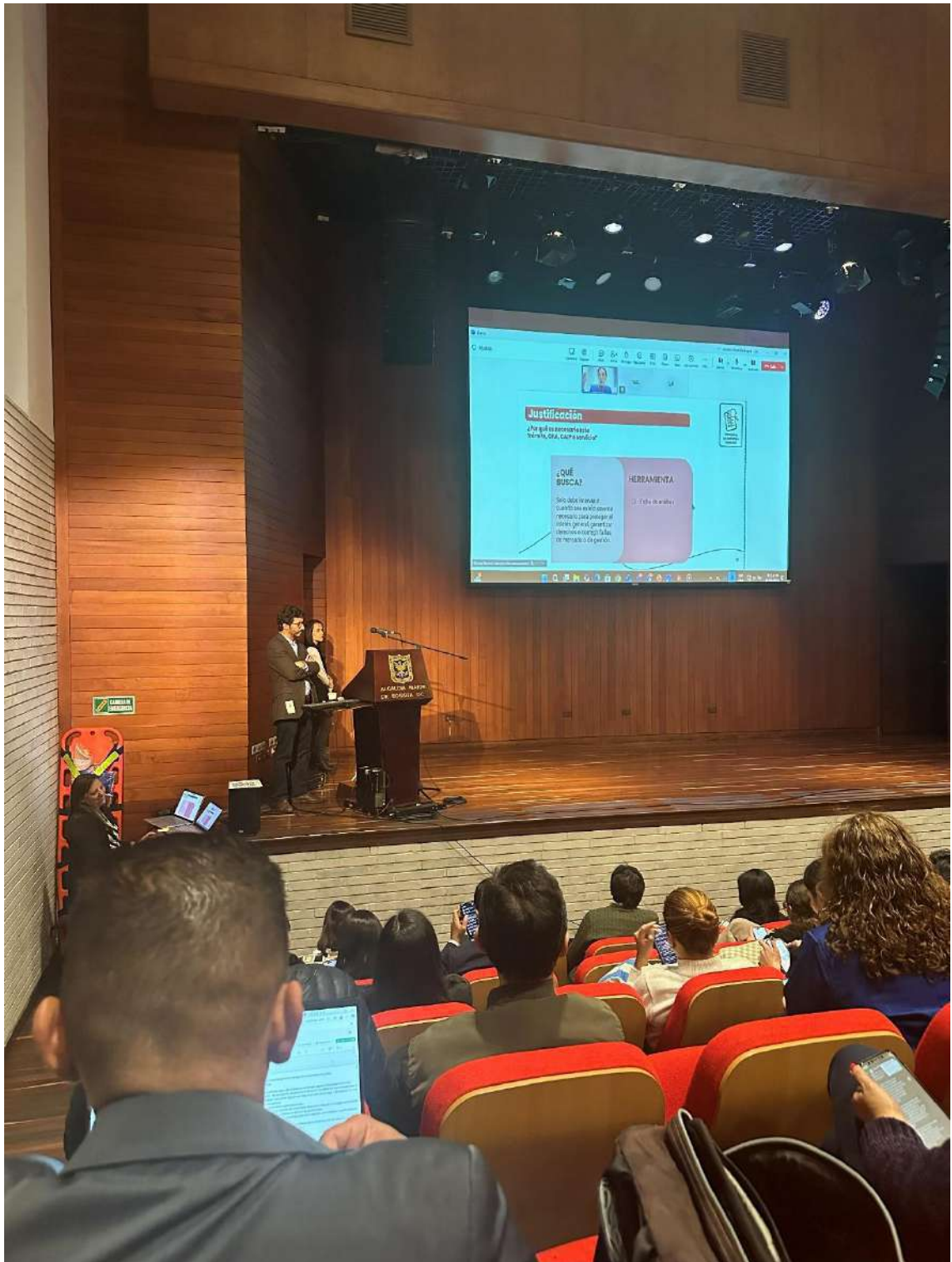
Legalidad  Cumplimiento del marco legal	Justificación  Vinculado a un problema o necesidad	Eficiencia  Evaluación de requisitos, pasos y soluciones	Razonabilidad  Evaluación del impacto	Enfoque Centrado en el Usuario  Apoyo al usuario	Mejora Continua  Identificación de mejoras
---	---	---	---	--	---

13

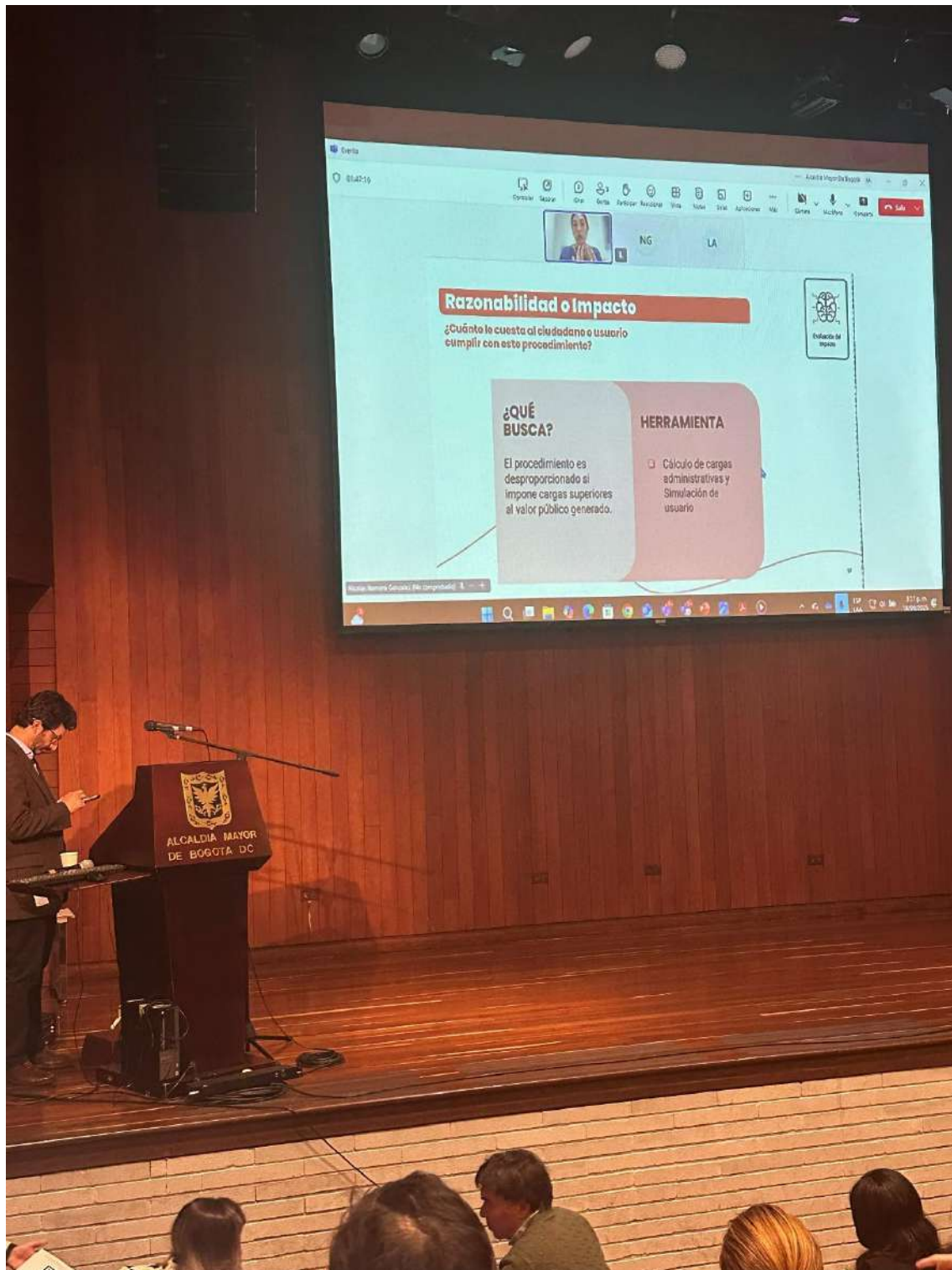
(No comprobado)

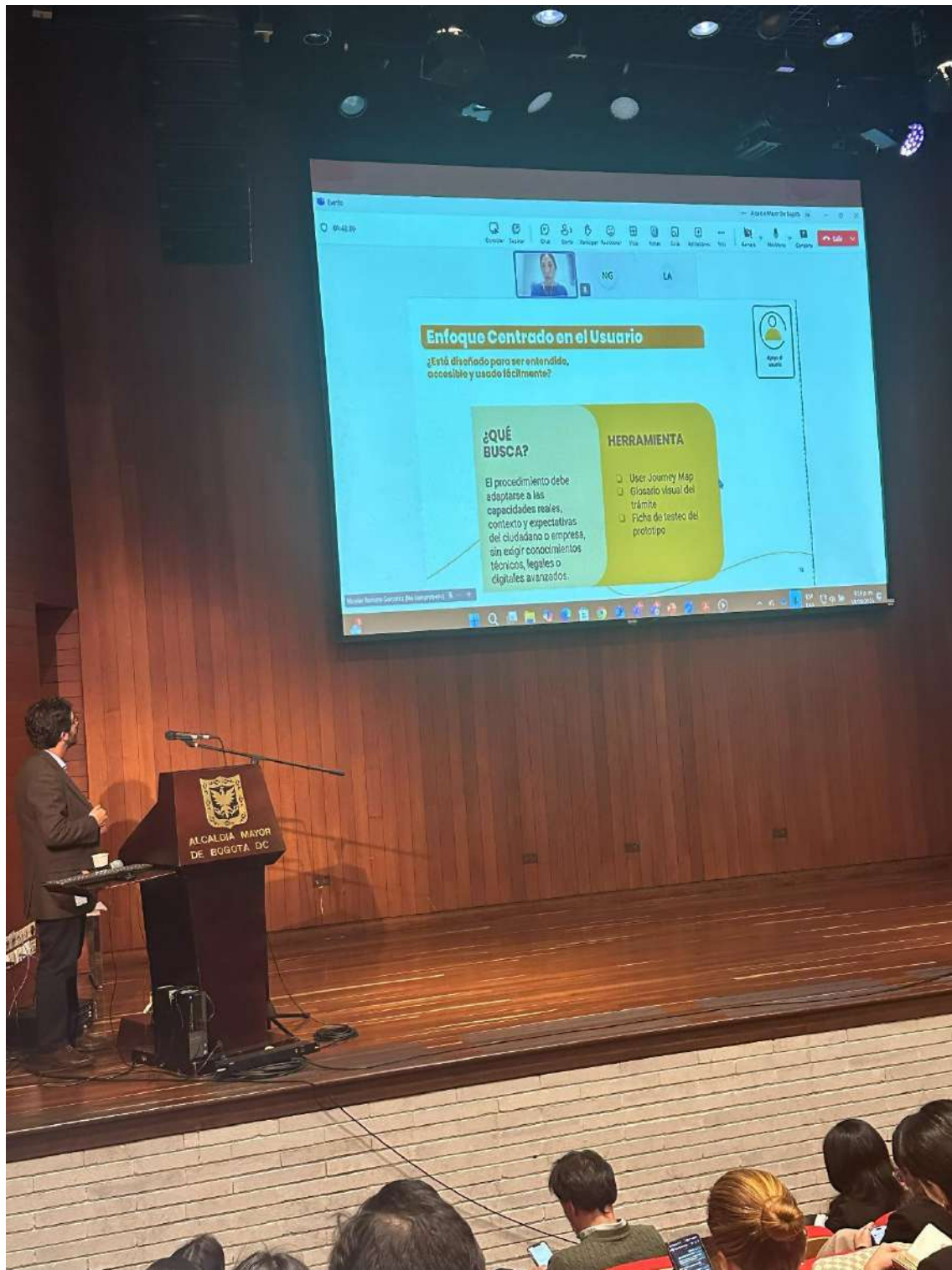
303 p.m. 18.09.2023

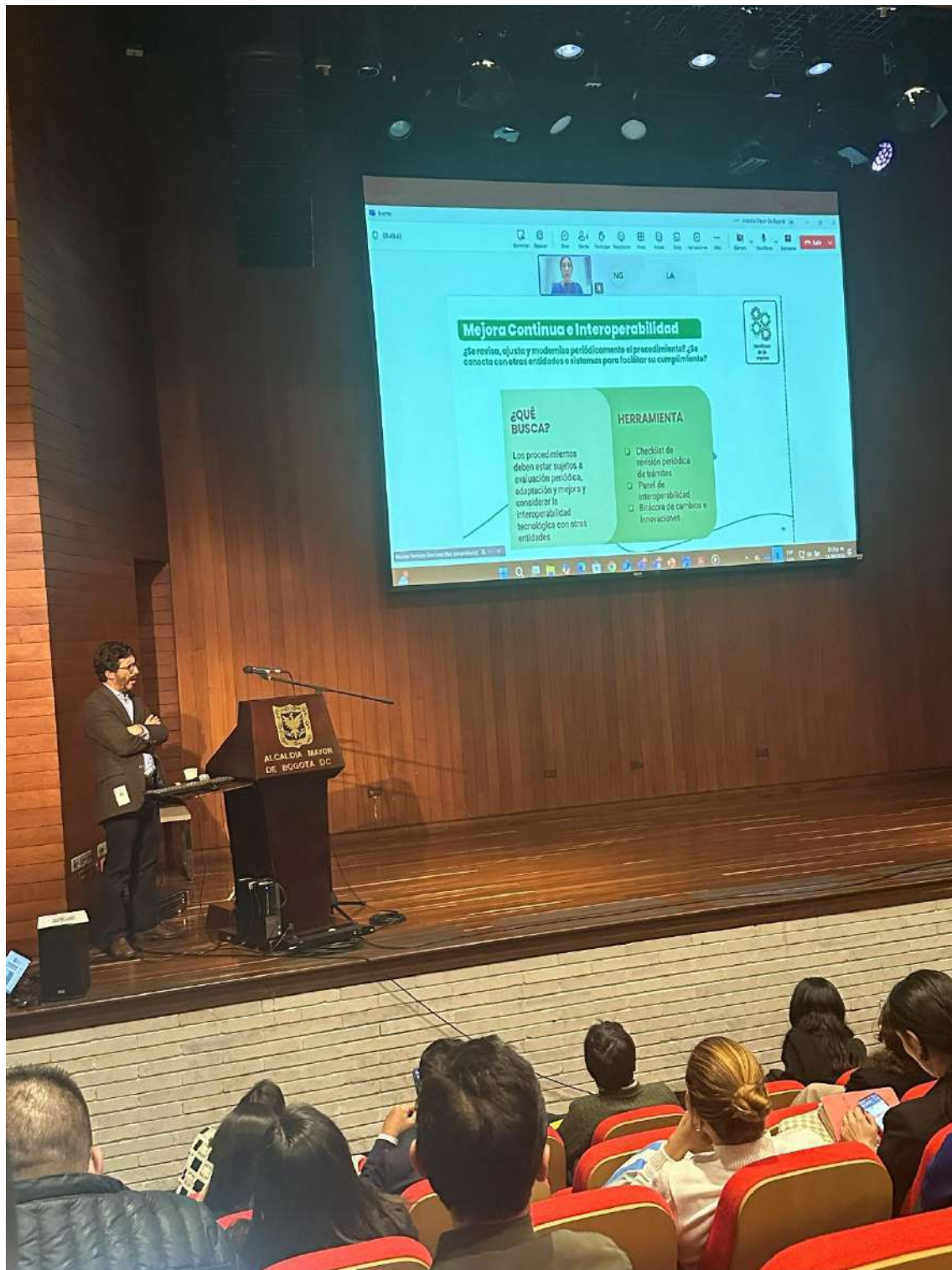


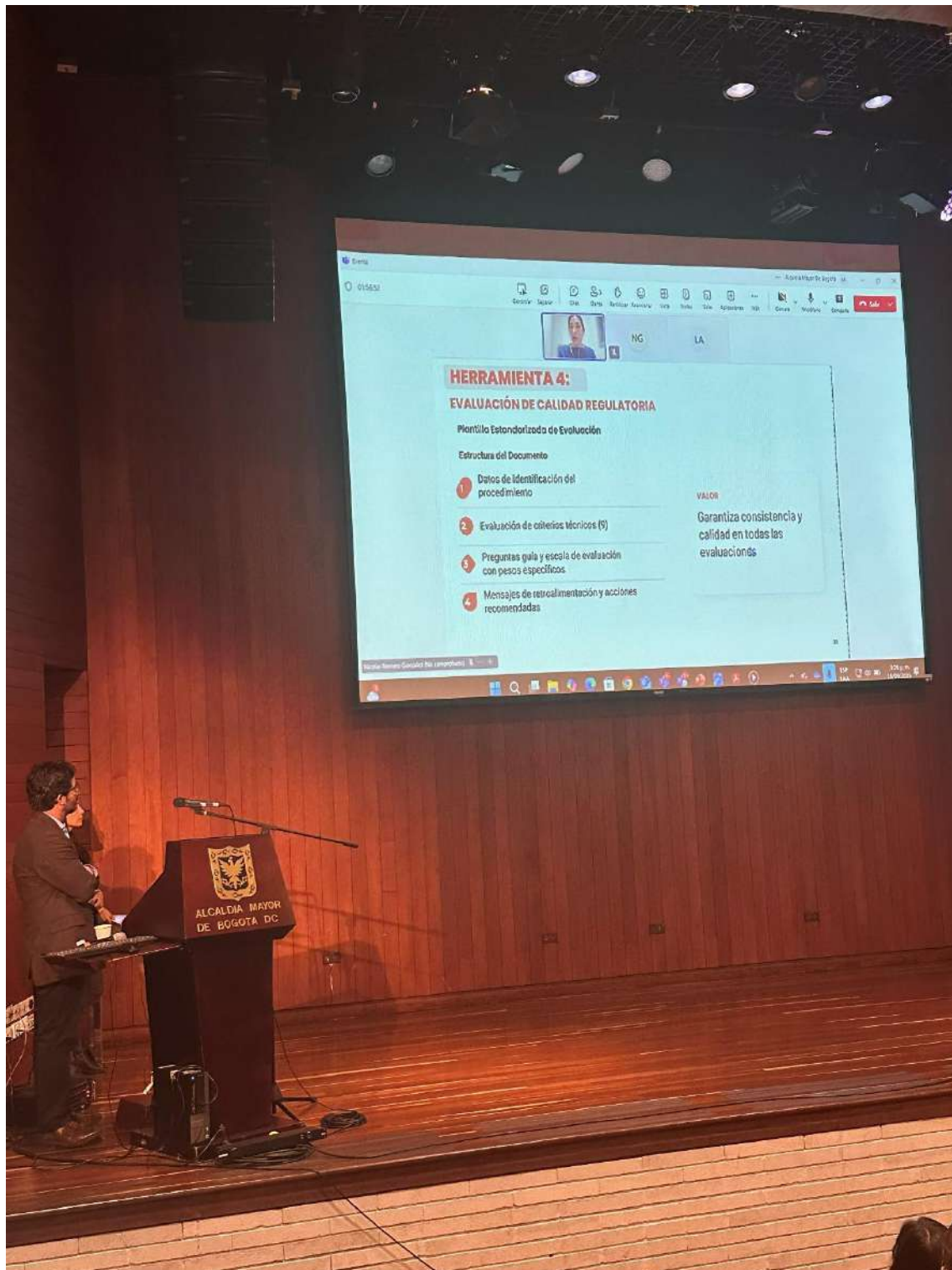


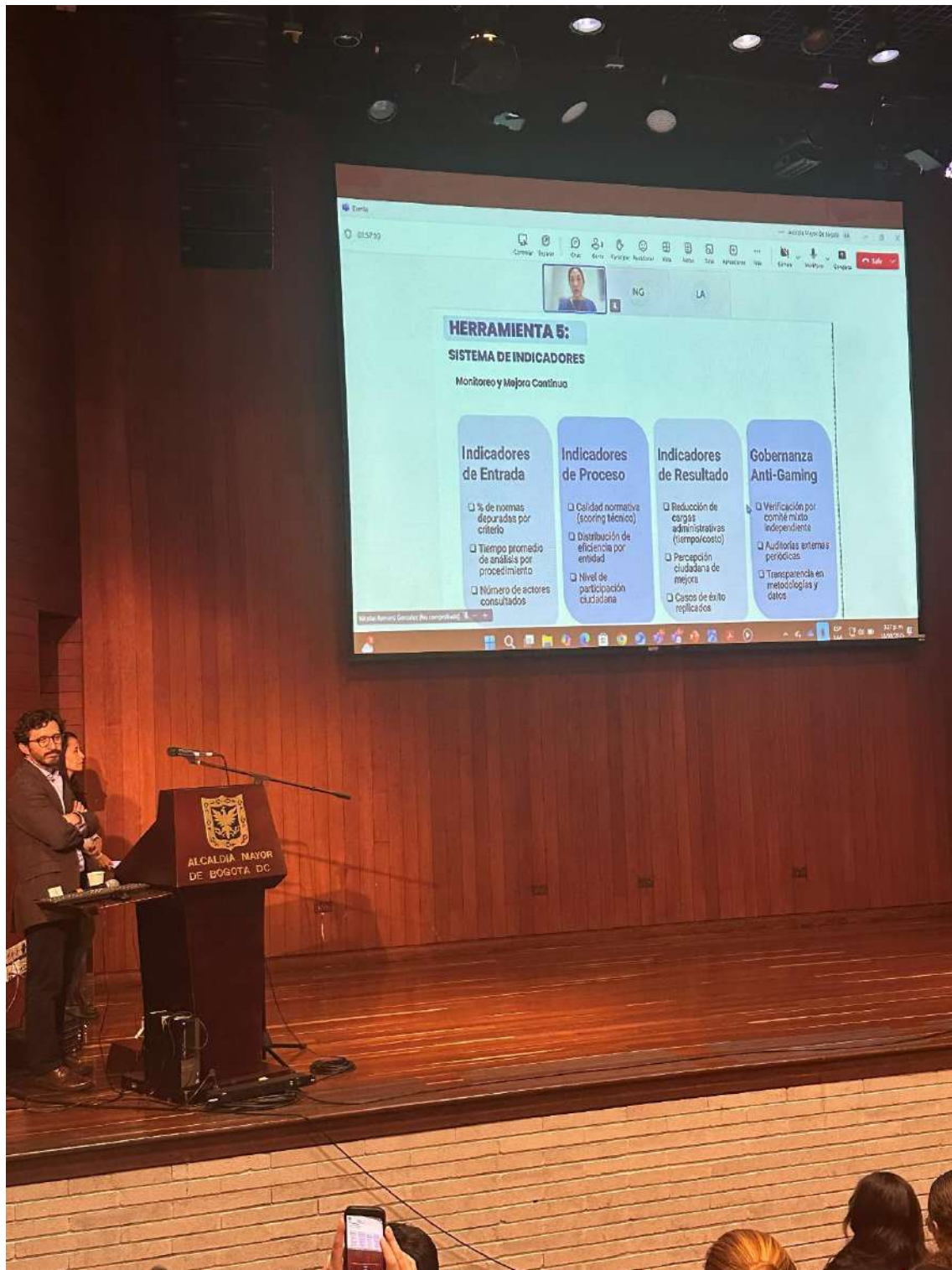


















MEJORA REGULATORIA



SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ

Guía para la mejora regulatoria con impacto en la oferta institucional

- 1 Intervención en la oferta institucional
- 2 Depuración de la oferta institucional
- 3 Check list de autorregulación



¡Ahora es el turno de las entidades!

- Depurar normas obsoletas
- Unificar y estandarizar requisitos
- Eliminar barreras normativas
- Ajustar actos administrativos



FOR
DC







**AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ**
MI CIUDAD
MI CASA



GUÍA PARA MEJORAR LA CALIDAD REGULATORIA EN MATERIA DE OFERTA INSTITUCIONAL



SECRETARÍA
GENERAL



Aviso Legal

2025

Este documento ha sido desarrollado en el marco del contrato No. 046 de 2025 suscrito entre la FUNDACIÓN SUIZA DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO TÉCNICO – SWISSCONTACT, titular de los derechos de autor y propiedad intelectual, y la empresa Nalanda Analítica S.A.S, autora del contenido técnico.

El documento fue adaptado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía,

- Adriana Vargas Tamayo, Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
- Equipo de Trámites: Ximena Pantoja Burbano, Liliana Ariza Ariza, Diana Ruiz Ramírez y Nicolás Romero González.

En virtud del Acuerdo de Autorización de Uso de Derechos de Autor y Propiedad Intelectual suscrito entre SWISSCONTACT y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se autoriza el uso de los productos generados en el marco de cooperación dentro de las entidades distritales, con el fin de fortalecer la seguridad jurídica, optimizar la gestión normativa y mejorar la eficiencia administrativa en la entrega de la oferta institucional a la ciudadanía del Distrito Capital. La autorización no permite la distribución con fines económicos.

Versión 1

GUÍA PARA MEJORAR LA CALIDAD REGULATORIA CON IMPACTO EN LA OFERTA INSTITUCIONAL

INTRODUCCIÓN

La creación y modificación y depuración de la oferta institucional, entendida como los trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios, así como la gestión de consultas de acceso a la información pública (CAIP), debe regirse por criterios técnicos, jurídicos, y orientados a la ciudadanía. En línea con los principios establecidos por las políticas de racionalización de trámites y de gobierno digital de Colombia, así como por los lineamientos generados para el Distrito Capital, este instrumento promueve la eficiencia institucional, la generación de valor público, y la mejora continua de la interacción entre el Estado y la ciudadanía.

La guía está estructurada como una herramienta práctica que permite a cada entidad distrital identificar si la oferta de trámites, OPA, CAIP y servicios es viable y necesaria, evitando duplicidades, cargas excesivas y requisitos o pasos sin justificación. También incorpora metodologías centradas en el usuario, tales como el *Legal Design*, que permiten rediseñar los procesos desde la experiencia real del ciudadano.¹

OBJETIVO DE LA GUÍA

Esta guía tiene por objetivo orientar a las servidoras y los servidores públicos en el análisis previo a la creación, modificación o eliminación de la oferta institucional (trámites, otros procedimientos administrativos -OPA-, consultas de acceso a la información pública -CAIP- y servicios), asegurando que respondan a las necesidades de la ciudadanía, cuenten con base normativa clara y sean comprensibles, accesibles y proporcionales.

Las políticas nacionales hacen referencia a los trámites, OPA y CAIP registrados en el Sistema Único de Información de Trámites. Sin embargo, la guía también incluye servicios, al formar parte de la oferta institucional que brindan las entidades distritales.

Con esta herramienta se busca:

- Proveer criterios claros y aplicables para evaluar técnica y legalmente un trámite, OPA, servicio o CAIP antes de su creación o modificación.
- Prevenir la creación de trámites, OPA, servicio o CAIP innecesarios o desproporcionados y promover decisiones basadas en evidencia y normativa vigente.
- Fortalecer la capacidad institucional para simplificar, justificar y rediseñar trámites, OPA, servicio o CAIP.
- Fomentar la participación ciudadana como eje estructurador de la intervención regulatoria.

¹ Un buen ejemplo de la aplicación de estas herramientas se encuentra en la página oficina del gobierno del Reino Unido: <https://www.gov.uk/guidance/government-design-principles>

- Promover una cultura organizacional de mejora continua, claridad normativa y eficiencia administrativa.
- Facilitar la interoperabilidad, digitalización y automatización de la oferta institucional.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA ESTA GUÍA?

- Servidores (as) de áreas técnicas, jurídicas y de servicio a la ciudadanía de las entidades del Distrito.
- Personas responsables de diseñar, modificar, simplificar o depurar la oferta distrital de trámites, OPA, servicios y CAIP.
- Equipos de digitalización, calidad normativa o gestión documental de entidades distritales.

DEFINICIONES CLAVE

- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos ante una entidad pública para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

Para determinar que se trata de un trámite se pueden identificar normas que establecen obligaciones para el ciudadano o empresa, cómo presentar formularios, documentos o pagar tasas. Si existen dudas, puede usarse esta pregunta: *¿Establece requisitos, condiciones o autorizaciones para que un ciudadano o empresa pueda ejercer un derecho, actividad o recibir un servicio?* Si la respuesta es sí, registre el trámite identificado.

Ejemplos:

- Licencia de intervención y ocupación de espacio público
- Inscripción de la propiedad horizontal
- **Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones que determinan el acceso a beneficios derivados de programas o estrategias institucionales, cuya implementación depende de la decisión de cada entidad. A diferencia de los trámites, los OPAs no se derivan de una obligación legal sino de decisiones institucionales de política pública.

Ejemplos:

- Personalización de tarjeta Tú llave Básica
- Visitas Guiadas en el Archivo Distrital de Bogotá
- **Servicio:** Acción que complementa la función misional de la entidad y ofrece un valor agregado a la ciudadanía, sin constituirse en un requisito para el ejercicio de un derecho u obligación. Incluye, por ejemplo, asesorías, capacitaciones o mecanismos de acompañamiento que forman parte de programas estratégicos institucionales.

Ejemplos:

- Certificación de actividad económica en plaza de mercado Distrital

- Asesoría para emprendimiento y desarrollo empresarial
- **Consulta de Acceso a la Información (CAIP):** Información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionados con trámites u otros procedimientos administrativos de las autoridades a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida por el titular o un tercero utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.

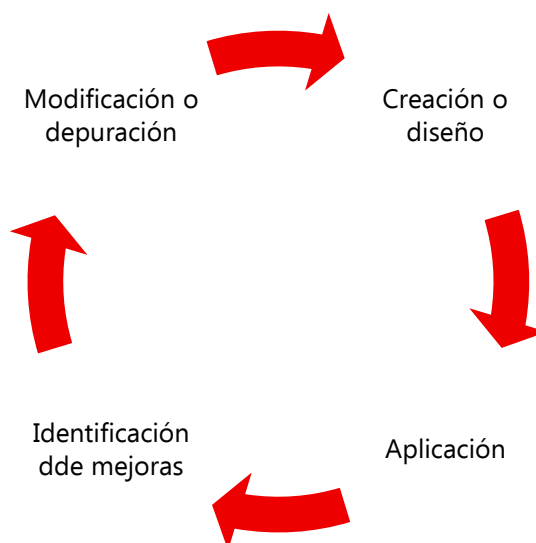
Ejemplos:

- Certificado catastral
- Registro Único de Recicladores de Oficio -RURO-

HERRAMIENTA 1 INTERVENCIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

CICLO DE CREACIÓN Y APLICACIÓN DE UN OFERTA

Toda la oferta atraviesa un ciclo de vida que inicia con su creación, a partir de una necesidad concreta de regulación o gestión identificada por una entidad pública. En esta etapa, se diseña definiendo su finalidad, pasos, plazos, responsables y requisitos, asegurando su coherencia con el marco legal vigente. Una vez aprobada, entra en fase de aplicación, donde es ejecutada por las entidades responsables, permitiendo su uso por la ciudadanía y el sector empresarial, en condiciones de previsibilidad, trazabilidad y acceso.



Con el tiempo, el contexto normativo, institucional o tecnológico puede cambiar, haciendo necesaria la revisión de la Oferta Institucional. Esta fase permite identificar aspectos obsoletos, redundantes, contradictorios o excesivos. Si se detectan problemas, se procede a su modificación —ajustando contenidos o requisitos— o a su depuración, eliminando exigencias sin sustento legal o pasos innecesarios. Este proceso retroalimenta la etapa de diseño y cierra el ciclo, permitiendo que la oferta evolucione de forma continua para responder mejor a los principios de legalidad, eficiencia y enfoque en el usuario.

En los siguientes acápites se describe la metodología para la creación y depuración de la oferta institucional del Distrito.

CREACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

¿Por qué es importante evaluar la viabilidad técnica de la oferta de una entidad?

Evaluar la viabilidad técnica de la oferta institucional, que comprende trámites, otros procedimientos administrativos -OPA-, Consultas de Acceso a la Información Pública -CAIP y servicios, constituye un paso esencial para garantizar que las intervenciones administrativas estén debidamente justificadas, alineadas con la normativa vigente, y centradas en las necesidades reales de la ciudadanía.

Una evaluación rigurosa permite asegurar que:

- Cuenten con un sustento conforme a las competencias de la entidad.
- Responden a una necesidad específica, evitando la creación de oferta institucional sin fundamento real.
- Contribuyen efectivamente a abordar una necesidad, sin generar duplicidades funcionales ni burocracia innecesaria.
- No imponen cargas innecesarias o discriminatorias a la ciudadanía.
- Resulten comprensibles, accesibles y utilizables, desde el punto de vista de la ciudadanía, incorporando principios de diseño centrado en el ciudadano.

Este proceso de evaluación garantiza que la oferta institucional sea eficaz, optimiza el uso de recursos públicos y refuerza la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

¿Cuándo debe realizarse esta evaluación?

La evaluación de viabilidad técnica debe ser un requisito previo y obligatorio en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cuando se pretenda crear un nuevo trámite, OPA, CAIP o servicio, mediante acto administrativo, resolución o cualquier disposición normativa.
- Al modificar una oferta existente, ya sea para incorporar nuevos requisitos, ajustar plazos, modificar su denominación, calificación o eliminación.
- Durante procesos de digitalización y automatización de trámites, en los que se alteren sus canales, pasos o requisitos.
- En el marco de actualizaciones normativas que impliquen cambios en la oferta existente.
- Como parte de ejercicios de simplificación administrativa, depuración normativa o mejora regulatoria sectorial.
- En procesos de innovación pública, rediseño institucional o transformación digital, en los que se busque rediseñar la interacción entre el Distrito y la ciudadanía.

Principios de evaluación

La evaluación debe considerar al menos los siguientes principios:



Elaboración propia

1. Legalidad: ¿Existe competencia normativa clara y suficiente?

El principio de legalidad garantiza que todo trámite, OPA, CAIP o servicio sea creado dentro de los límites de la competencia jurídica de la entidad y con base en normas vigentes de

carácter general, evitando actuaciones arbitrarias, cargas regulatorias excesivas o la vulneración de derechos ciudadanos.

Preguntas orientadoras:

- ¿La entidad está legalmente habilitada para ofrecer o exigir este requisito en su oferta institucional?
- ¿La norma que lo respalda tiene el rango requerido?
- ¿Los requisitos exigidos están explícitamente previstos en la norma?
- ¿La oferta contradice normas superiores, sectoriales o estándares nacionales?

Aplicación diferenciada según el tipo de oferta

- **Trámites:** Su creación o modificación exige una norma general y obligatoria, de rango legal, que puede estar reglamentada por decreto o resolución expedida por una autoridad competente. Todo trámite debe derivarse de una disposición normativa que imponga requisitos a los ciudadanos. Los actos administrativos de carácter particular (como una autorización o licencia) no pueden por sí solos dar origen a nuevos trámites.
- **OPAs:** Aunque no necesariamente requiere un soporte legal, deben ser coherentes con políticas públicas, programas institucionales o planes de desarrollo que definan su alcance. Los OPAs deben estar documentados y contar con trazabilidad en los instrumentos de planeación interna, y su creación debe obedecer a principios de necesidad, utilidad y competencia institucional.
- **Servicios:** Su base normativa se encuentra en la misionalidad de la entidad. Deben respetar el principio de legalidad al no imponer cargas implícitas, ni sustituir trámites formales. No pueden presentarse como “*trámite encubierto*”. Deben estar regulados por lineamientos de calidad y atención.
- **CAIP:** Se revisa si está habilitado públicamente, sin trámites adicionales ni costos, de forma digital, inmediata y permanente.

¿Qué se debe hacer?

- Identificar la norma, plan o política que sustenta la oferta (ley, decreto, resolución, plan estratégico, programa sectorial), emitida por una autoridad con competencia reglada.
- Verificar que la entidad que cuenta con competencia funcional o jurídica expresa para implementarlo.
- Verificar que no contraviene normas de mayor jerarquía, ni genera duplicidades.
- Evaluar la legitimidad y jerarquía de cada requisito, paso, documento o condición exigida.
- En trámites, confirmar que cada exigencia al ciudadano está respaldada por norma legal vigente y aplicable.

Herramienta sugerida: Mapa de fundamentos legales

Esta herramienta consiste en una tabla o diagrama que vincula cada componente del trámite, OPA o servicio (requisitos, condiciones, documentos, canales) con su fundamento normativo, jurídico o estratégico. Su uso permite:

- Identificar pasos o requisitos sin respaldo normativo.
- Validar competencias institucionales para intervenir.
- Preparar expedientes sólidos ante revisiones de legalidad o auditorías.

<i>Tipo de oferta</i>	<i>Componente</i>	<i>Norma o instrumento que lo respalda</i>	<i>Observaciones</i>	<i>Nivel de la norma</i>	<i>Fecha de expedición</i>	<i>Jerarquía normativa</i>
Trámite	Requisito: copia de cédula		Debe verificarse posibilidad de interoperabilidad	Ley		Norma con fuerza de ley
OPA						
Servicio						
CAIP						

Para la recopilación de la información se deben utilizar las fuentes oficiales existente: Legalbog (<https://legalbog.secretariajuridica.gov.co/>), SUIT (<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/>), entre otras.

Ejemplo práctico

Si la Secretaría Distrital de Ambiente ofrece el trámite de Licenciamiento Ambiental (autorización para ejecutar proyectos, obras o actividades que puedan generar deterioro grave a los recursos naturales renovables, o al medio ambiente, o introducir modificaciones considerables o notorias al paisaje.), debe demostrar:

- Que esta función está establecida en una norma de carácter general (ley ambiental o decreto reglamentario).
- Que los requisitos son justificados y necesarios.
- Que dicha función está contemplada dentro del objeto misional de la entidad, en el Plan de Desarrollo Distrital o en la normativa sectorial aplicable.

2. Justificación: ¿Por qué es necesaria esta oferta (trámite, OPA, CAIP o servicio)?

Este principio exige que la creación de un trámite, otro procedimiento administrativo (OPA), CAIP o servicio esté sustentada en la existencia de una necesidad legítima, vigente y relevante. La solución propuesta debe ser pertinente, proporcional y debe compararse con otras posibles alternativas regulatorias o institucionales, y debe evitar duplicar funciones ya asignadas a otras entidades. Solo debe intervenir cuando sea estrictamente necesario para proteger el interés general, garantizar derechos o corregir fallas de mercado o de gestión.

Por ello, toda intervención administrativa debe iniciarse desde el diagnóstico de la necesidad que existe por parte de la entidad o de la ciudadanía, evitando enfocarse primero en instrumentos o mecanismos.

Preguntas orientadoras:

- ¿Qué necesidad, riesgo o situación justifica la oferta?
- ¿Qué pasaría si se reemplaza por otro medio?
- ¿Existen mecanismos más simples o menos restrictivos que lograrían el mismo objetivo?

Aplicación diferenciada según el tipo de oferta

- **Trámites:** La necesidad regulatoria debe estar relacionada con el ejercicio de derechos, cumplimiento de deberes o control de riesgos. No se debe crear un trámite si la situación identificada puede resolverse con mejoras operativas internas, interoperabilidad o

herramientas tecnológicas. Un trámite solo se justifica si es la medida más eficaz, legítima y necesaria para alcanzar un fin legal.

- **OPA's:** Deben tener como base un objetivo institucional alineado con programas, planes o estrategias públicas. Su existencia debe justificarse con evidencia sobre la necesidad de implementar un beneficio, incentivo o control administrativo específico para una población o actividad concreta.
- **Servicios:** La justificación de un servicio se basa en su utilidad pública y en su contribución a mejorar la experiencia ciudadana. Aunque su prestación es potestativa, debe atender a un vacío detectado, una necesidad de acompañamiento. No debe crearse un servicio si este confunde al usuario, duplica trámites o genera percepciones de obligatoriedad.
- **CAIP:** Las restricciones o reservas aplicadas frente a una solicitud de información debe ser proporcionales, necesarias y justificadas frente al fin que se persigue. Implica verificar que las decisiones de limitar el acceso a la información estén debidamente motivadas, se basen en causas legales expresas (como la protección de derechos fundamentales, seguridad nacional o reserva legal) y no constituyan un obstáculo arbitrario o excesivo al derecho de acceso. También debe revisarse que los plazos de respuesta, los formatos exigidos y los requisitos y pasos aplicados sean adecuados y no impongan cargas desproporcionadas al solicitante.

¿Qué se debe hacer?

- Identificar la necesidad, quienes requieren la intervención y su contexto.
- Establecer el objetivo específico del requisito y cómo este contribuiría a abordar la necesidad identificada.
- Comparar alternativas disponibles (no intervenir, usar tecnologías, rediseñar lo existente).
- Consultar con actores internos y externos clave (ciudadanía, equipos operativos, expertos sectoriales).

Herramienta sugerida: ficha de análisis

Un instrumento que permite formular con claridad la necesidad identificada, los objetivos perseguidos, los impactos esperados y comparar soluciones posibles (incluyendo la opción de no intervenir). Esta ficha también permite vincular cada alternativa con su costo, viabilidad operativa, nivel de aceptación y alcance.

Ejemplo aplicado

Si una entidad distrital propone crear un trámite para registrar mascotas potencialmente peligrosas, debe:

- Demostrar la existencia de una necesidad por temas de salud o seguridad documentado (agresiones, propagación de enfermedades, quejas ciudadanas).
- Evaluar si existen mecanismos menos restrictivos o más eficientes, como un censo, interoperabilidad con clínicas veterinarias o campañas de vacunación.
- Justificar que el nuevo trámite es el mecanismo más eficaz y proporcionado frente al objetivo de mitigar el riesgo.

c. Eficacia: ¿Los requisitos, pasos y condiciones contribuyen efectivamente al objetivo de la oferta?

El principio de eficacia exige que cada elemento que compone un trámite, OPA, CAIP o servicio —ya sea un requisito, paso, condición, documento, validación, formato o canal— tenga una función clara y directa para lograr el objetivo final de la oferta. Si un componente no aporta valor, no genera mejores decisiones, ni mejora la calidad de la intervención no debe ser incluido en la construcción de la misma.

Este principio está establecido en la Guía metodológica para la racionalización de trámites de Función Pública, la cual establece que los trámites deben evitar formalismos innecesarios o controles injustificados.

Preguntas orientadoras:

- ¿Cada requisito y paso contribuye de forma efectiva al cumplimiento del fin de la oferta?
- ¿Existen requisitos redundantes, innecesarios o no utilizados?
- ¿Este trámite está definido como modelo o estandarizado a nivel nacional?
- ¿Se han incluido requisitos en el trámite no contemplados en el modelo?

Aplicación diferenciada por tipo de oferta

- **Trámites:** Deben revisarse todos los requisitos y pasos para confirmar que contribuyen directamente al cumplimiento de la finalidad legal o administrativa del trámite. Se debe eliminar todo elemento que pueda ser validado por interoperabilidad o que sea redundante. En caso de que existan “*trámites modelo*”, incluir únicamente lo que se indica en la ficha del trámite.
- **OPAs:** La eficacia se relaciona con el acceso ordenado y focalizado a beneficios. Los filtros de acceso deben ser justificados y adecuados al perfil de los destinatarios, evitando exigencias que excluyan injustamente o no agreguen valor a la asignación del beneficio.
- **Servicios:** Aunque no imponen requisitos legales, pueden presentar pasos innecesarios o duplicaciones en la atención. Debe buscarse siempre que la prestación sea clara, útil, y con la menor carga para el usuario.
- **CAIP:** Se evalúa verificando si el mecanismo permite a los ciudadanos acceder a la información pública de manera oportuna, útil y con resultados concretos.

¿Qué se debe hacer?

Para poder verificar este principio se deben considerar los siguientes pasos:

Paso 1: Identificar todos los componentes de la oferta

- **¿Qué hacer?:** A partir del inventario inicial, incluir la información de todos los requisitos, pasos, documentos, validaciones, tiempos y canales que componen el trámite, OPA, CAIP o servicio que se quiere crear o modificar. Ejemplo: Formulario, copia de cédula, validación por supervisor, pago en caja, espera de notificación por correo.
- **Criterios:**
 - Incluir elementos explícitos e implícitos (como tiempos de espera, traslados, autenticaciones o pasos repetidos).
 - Separar los componentes que dependen de otras entidades o sistemas externos.

- De existir un trámite modelo, éste es vinculante.

Tener en cuenta

Los trámites deben compararse con el trámite modelo. Todo requisito o paso adicional no contemplado en el modelo deberá justificarse estrictamente (legal y operativamente), o eliminarse.

Paso 2: Evaluar la contribución de cada componente al objetivo

- **¿Qué hacer?:**

- Analizar si cada requisito o paso contribuye de manera directa al cumplimiento del propósito final de la oferta.
- Preguntarse: ¿contribuye a una mejor decisión?, ¿es indispensable para el resultado?, ¿está contemplado en el trámite modelo?
- Analizar si existen mecanismos alternativos de validación o control (interoperabilidad, declaraciones juradas, bases de datos).

- **Criterios:**

- Utilidad probada para tomar una decisión o garantizar un resultado.
- Relevancia actual (puede haber sido útil en el pasado, pero ya no).
- Coherencia con el problema que se busca resolver y con el grupo objetivo.

Paso 3: Clasificar los elementos con codificación semáforo de utilidad

- **¿Qué hacer?:** Asignar un color según su grado de relevancia.

- **Criterios:**

● **Copia de RUT:** si ya se cruza con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN-

● **Declaración juramentada:** si permite reemplazar documento notariado

- VERDE: requisito necesario y útil. Se mantiene.
- AMARILLO: utilidad dudosa. Se debe revisar, fusionar, ajustar o reformular.
- ROJO: innecesario o sustituible. Se debe eliminar o reemplazar. Todo requisito que no incluido en el trámite modelo debe clasificarse como ROJO salvo que cuente con una justificación normativa expresa.

Paso 4: Identificar oportunidades de mejora desde las tres dimensiones de racionalización

- **¿Qué hacer?:**

- Preguntarse: ¿Podría eliminarse este paso mediante un ajuste normativo sencillo o menor? ¿Es posible hacerlo más simple desde la gestión interna? ¿Hay una base de datos o sistema que lo sustituya?
- Para los requisitos marcados como rojo o amarillo, explorar si se puede mejorar desde:

- **Racionalización normativa:** modificando resoluciones, derogando requisitos. Ejemplo, ¿se puede modificar la norma para reducir exigencias o simplificar requisitos?
- **Racionalización administrativa:** reorganizando procesos, unificando pasos. Ejemplo, ¿puede rediseñarse el flujo para eliminar redundancias?
- **Racionalización tecnológica:** automatizando, consultando en línea, interoperando. Ejemplo, ¿puede sustituirse por interoperabilidad, automatización o canales digitales?

Dimensiones de racionalización aplicadas a la eficacia

Dimensión	Aplicación concreta
Normativa	Ajustar normas que imponen requisitos innecesarios o mantienen trámites obsoletos.
Administrativa	Eliminar pasos repetidos, rediseñar formularios, reorganizar validaciones.
Tecnológica	Automatizar validaciones, fortalecer la interoperabilidad entre entidades y habilitar pagos en línea.

Recordatorio



Las entidades distritales deberán registrar anualmente en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y en sus planes de acción institucionales la estrategia de racionalización de trámites, OPA, CAIP y servicios, en coherencia con las metas establecidas por la Política de Racionalización de Trámites.

La implementación de esta estrategia no solo contribuye a la simplificación normativa y a la mejora de la oferta distrital, sino que además tiene un impacto directo en la medición del Índice FURAG, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Este proceso debe construirse de manera participativa, involucrando a la ciudadanía y a los grupos de valor en la identificación de barreras, oportunidades de mejora y prioridades de intervención, garantizando así una oferta más cercana, pertinente y confiable.

Paso 5: Proponer ajustes y documentar decisiones

- **¿Qué hacer?:** Formular cambios recomendados, justificarlos con base en el análisis, y dejar trazabilidad para futuras revisiones. Ejemplo: Eliminar paso de radicación física y sustituirlo por mecanismo digital. Justificación: evita traslados, mismo control.
- **Criterios:**
 - Evaluar la viabilidad operativa.
 - Justificar cada eliminación, simplificación o sustitución.
 - Registrar el cambio en una ficha de análisis para futuras auditorías o mejoras.

Preguntas orientadoras clave para aplicar el principio

Pregunta	Uso sugerido
¿Qué pasaría si eliminamos este requisito?	Identificar redundancias

¿Cómo se obtiene este dato? ¿Podemos obtenerlo nosotros?	Evaluar interoperabilidad
¿Este paso agrega valor al ciudadano o a la entidad?	Medir utilidad práctica
¿Quién usa esta información y para qué?	Identificar pasos innecesarios
¿Se podría reemplazar este requisito por una declaración o validación digital?	Buscar simplificación

Herramienta sugerida: Matriz de requisitos vs. finalidad

Requisito / Paso	¿Contribuye al objetivo?	Nivel de utilidad	Mejora normativa	Mejora administrativa	Mejora tecnológica
Fotocopia de cédula	Parcialmente	Dudoso	No aplica	No aplica	Interoperabilidad con Registraduría
Certificado de residencia	Baja	Prescindible	Modificar resolución local	Validar presencialmente	Consulta Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBÉN-
Declaración jurada de ingreso	Alta	Útil	No aplica	No aplica	Formulario digital

d. Razonabilidad o impacto: ¿Cuánto le cuesta al ciudadano o usuario cumplir con este trámite, procedimiento administrativo o servicio?

Se evalúa si el esfuerzo, tiempo y recursos exigidos al ciudadano o usuario son razonables frente al beneficio público que genera la oferta. Se consideran costos directos (tasas, traslados, documentos) e indirectos (esperas, frustración, sobrecargas). La oferta resulta desproporcionada si impone cargas superiores al valor público que genera, o si excluye a ciertos grupos por su complejidad, costo o forma de atención. Si las cargas resultan excesivas, se deben proponer ajustes

Según la Guía metodológica de racionalización de trámites de Función Pública, toda carga administrativa debe ser justificada y revisada desde la óptica de la ciudadanía. Es necesario estimar sistemáticamente los costos indirectos, como el tiempo y el esfuerzo. Además, se deben evitar requisitos que generen discriminación indirecta o cargas excesivas sin justificación normativa.

Nota: Para realiza el cálculo de ahorros ciudadanos asociado a acciones de racionalización de trámites, se sigue la metodología de Función Pública, disponible en el siguiente enlace:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703525/Instructivo_calculo_ahorros_ciudadanos_racionalizacion_tramites_v2.pdf/aa0f7bdb-ee7d-6467-f8b8-aa74370e08db?t=1670346506061



Siguiendo dicha metodología, se identifican los tipos de ahorros monetarios directos sobre los ciudadanos y usuarios de los trámites, los cuales pueden ser: reducción de tiempos de obtención, eliminación de tiempos de espera y desplazamiento, eliminación de costos de transporte, costos asociados a mensajería y/o expedición de requisitos y eliminación de la tarifa.

A manera de ejemplo, una entidad que desarrolla una acción tecnológica asociada a habilitar el pago en línea de la tarifa asociada al trámite, le genera ahorros ciudadanos por reducción de costos de transportes, es decir, al menos un pasaje de Transmilenio (\$3.200 para 2025); reducción en desplazamientos, correspondiente a 42,98 minutos que siguiendo la metodología se valoran en \$1.825 y reducción en tiempo de espera, correspondiente a 63,86 minutos que siguiendo la metodología se valoran en \$2.713. Es decir, que en cada solicitud se tiene un ahorro ciudadano de \$7.738. Ahora bien, teniendo presente que es una acción tecnológica, no es posible asumir que el 100% de solicitudes generan dicho ahorro, por lo que se toma solo el 54.20% de las mismas, ya que esta es la tasa de penetración de internet.

Preguntas orientadoras:

- ¿Qué costos, tiempos y trámites adicionales implica? ¿Hay costos ocultos?
- ¿Impone una carga excesiva al ciudadano?
- ¿Se podría reducir tiempo, costo o complejidad? ¿Se podría reducir el número de pasos, requisitos o validaciones?
- ¿Requiere desplazamientos o comparecencias innecesarias?

Aplicación diferenciada según el tipo de oferta

- **Trámites:** Se deben evaluar los costos asociados a cada requisito, tanto en términos monetarios como de tiempo, accesibilidad, desplazamiento, comprensión y carga cognitiva. Se debe evitar exigir documentos difíciles de conseguir, pagos innecesarios o canales restrictivos.
- **OPAs:** Se debe considerar si el acceso al procedimiento para recibir beneficios está condicionado por requisitos complejos o poco accesibles que podrían excluir a la población vulnerable a la que va dirigido. Por ejemplo, exigir conectividad digital a poblaciones que no la tienen.
- **Servicios:** Aunque no imponen cargas legales, pueden generar fricciones operativas o exclusión práctica, como tiempos de espera extensos, horarios restringidos o canales que no consideran condiciones de discapacidad o analfabetismo digital.
- **CAIP:** Se centra en analizar si el acceso a la información se brinda sin imponer cargas económicas, técnicas o administrativas excesivas al solicitante. Esto incluye verificar que la consulta sea gratuita, inmediata y accesible digitalmente, conforme a los principios de eficiencia y gratuidad.

¿Qué se debe hacer?

- Estimar el tiempo y esfuerzo asociado a cada componente. Considerar tiempos de desplazamiento, espera, trámites o pasos intermedios, validaciones externas, citas.
- Calcular costos monetarios directos e indirectos (fotocopias, formularios, autenticaciones, transporte, uso de recursos personales, tasas administrativas, tiempo invertido, etc.). Y, si es posible, reconocer las circunstancias socioeconómicas de aquellos sobre quienes recaen dichos costos (para verificar el impacto en términos de bienestar).
- Identificar si existen barreras para ciertos grupos (personas mayores, con discapacidad, zonas rurales, sin acceso a internet, o con bajo nivel educativo o digital).

- Proponer mejoras de simplificación y accesibilidad (sustituir documentos por declaraciones juradas).
- Incorporar atención móvil, accesibilidad digital, horarios extendidos o acompañamiento.
- Priorizar canales digitales de bajo costo o gratuidad, pero con soporte inclusivo.

Herramientas sugeridas

- **Cálculo de cargas administrativas:** Utiliza fórmulas simples para estimar tiempo x costo por usuario x número de usuarios = carga total. Esto permite cuantificar el impacto y priorizar ajustes.
- **Simulación de usuario:** realizar el trámite como si fuera un ciudadano promedio, documentando cada paso, obstáculo, pregunta y tiempo invertido. Esta técnica es clave para aplicar un enfoque centrado en el Ciudadano

Ejemplo aplicado

Una OPA para acceder a un subsidio de transporte exige: certificado de residencia expedido en inspección de policía, copia autenticada de cédula, y constancia laboral presencial.

- El certificado de residencia puede tardar dos días y requerir desplazamiento y fila. Puede ser reemplazado por una declaración jurada digital o consulta SISBÉN.
- La copia autenticada de cédula tiene costo económico y puede validarse por interoperabilidad con la Registraduría.
- La constancia laboral presencial podría reemplazarse por una verificación automática.

Resultado: reducción de 3 a 1 interacciones, eliminación de costos en copias y desplazamientos, e inclusión de usuarios con movilidad reducida.

e. Enfoque centrado en el usuario: ¿Está diseñado para ser entendido, accesible y usado fácilmente?

Este principio reconoce que no basta con que el trámite, OPA, CAIP o servicio sea legal o técnicamente correcto: también debe ser comprensible, lógico, usable y proporcional desde el punto de vista del usuario. La oferta debe adaptarse a las capacidades reales, contexto y expectativas del ciudadano o empresa, sin exigir conocimientos técnicos, legales o digitales avanzadas.

Según la Guía metodológica de Función Pública, toda la oferta debe aplicar una perspectiva de diseño centrado en el usuario, incorporando herramientas de validación empírica y mejora continua.

Aplicación diferenciada por tipo de oferta

- **Trámites:** El lenguaje debe ser claro, sin tecnicismos legales innecesarios. El ciudadano debe saber exactamente qué necesita, cómo iniciar el trámite, qué esperar y a dónde acudir. La secuencia debe ser lógica e intuitiva.
- **OPAs:** Deben presentar de forma comprensible quiénes pueden acceder al beneficio, qué se espera de ellos, cómo se priorizan los casos y cuáles son los canales de atención. Deben facilitarse versiones en lenguaje inclusivo, lectura fácil o asistencia personalizada.

- **Servicios:** El diseño debe asegurar facilidad de navegación (física o digital), atención empática, lenguaje cercano y accesibilidad para todo tipo de usuario. Es clave contar con canales alternativos (presencial, telefónico, digital, comunitario).
- **CAIP:** Se puede evaluar observando si la plataforma y el proceso de acceso a la información están diseñados pensando en las necesidades, capacidades y expectativas de la ciudadanía. Esto incluye verificar que la interfaz sea clara, accesible para personas con discapacidad, disponible en lenguaje sencillo y que no requiera conocimientos técnicos especializados.

¿Qué se debe hacer?

- **Redactar en lenguaje claro, simple y directo:** Usar frases breves, positivas, con vocabulario común y verbo en voz activa. Evitar expresiones técnicas o jurídicas sin explicación sencilla y redundancias.
- **Estructurar los pasos del trámite de manera lógica:** Ordenar la secuencia clara (paso 1, paso 2, etc.) y evitar saltos, ambigüedades o instrucciones duplicadas.
- **Representar visualmente la experiencia:** Se pueden incluir diagramas de flujo, mapas de pasos, pictogramas y ejemplos reales. Para personas con menor comprensión lectora o en situación de discapacidad cognitiva se pueden incluir imágenes.
- **Validar con usuarios reales:** Aplicar pruebas con ciudadanos para detectar confusiones, puntos críticos, tiempos y errores, e incorporar ajustes iterativos tras recibir retroalimentación.
- **Garantizar accesibilidad digital y física:** Asegurar que la oferta esté disponible en todos los canales institucionales pertinentes, con navegación simple, lenguaje inclusivo y condiciones de acceso para personas con discapacidad.

¿Cómo se evalúa?

- **Paso 1: Localización y accesibilidad de la oferta**

Se verifica si la oferta cumple con las directrices de la Política Digital del Estado en lo que corresponda y se encuentra publicado en el Portal Bogotá. El objetivo es garantizar que la información sea visible, accesible e intuitiva para cualquier persona.

Preguntas orientadoras:

- a. ¿Está acorde a los lineamientos de la política digital del Estado?
- b. ¿La información es visible y está actualizada?
- c. ¿Es fácil de encontrar a través de buscadores o en el sitio web?
- d. ¿La ubicación es accesible para personas con discapacidad?
- e. ¿Exige desplazamientos innecesarios para obtener información?

- **Paso 2: Revisión del contenido publicado**

Se analiza la claridad del lenguaje, la estructura del contenido y la coherencia de la información disponible. Se evalúa si se emplea lenguaje ciudadano, sin tecnicismos innecesarios, ni ambigüedades.

Preguntas orientadoras:

- a. ¿Describe el objetivo de la oferta en lenguaje ciudadano?
- b. ¿Se evitan términos jurídicos complejos o frases técnicas? (e.g., “radicación”, “soporte normativo”).
- c. ¿Incluye ejemplos, comparaciones sencillas o lenguaje gráfico que ayude a comprender?
- d. ¿Se indican claramente los pasos, requisitos, tiempos, responsables y canales?

● Paso 3: Disponibilidad de ayudas visuales y materiales de apoyo

Se revisa si existen materiales complementarios que faciliten la comprensión de la oferta, especialmente en casos de mayor complejidad o alta demanda. Ejemplos: uso de infografías, flujogramas, líneas de tiempo, instructivos paso a paso, guías descargables, videos explicativos, *chatbots*, entre otros.

Preguntas orientadoras:

- a. ¿Existen instructivos visuales o multimedia?
- b. ¿Hay canales de ayuda o asistencia (chat en línea, teléfono, ventanilla presencial)?
- c. ¿Las personas con baja alfabetización digital o legal pueden entender la oferta?

● Paso 4: Simulación de la oferta como usuario final

Se realiza una simulación de la oferta desde la óptica de un usuario promedio. Puede realizarse en línea, por teléfono o presencialmente, para detectar barreras no previstas en el diseño.

Preguntas orientadoras:

- a. ¿Existen pasos innecesarios o contradictorios?
- b. ¿Se entienden los pasos y requisitos sin ambigüedad?
- c. ¿Hay cuellos de botella o información no disponible?
- d. ¿Se entiende claramente qué se debe hacer, en qué orden, y qué documentos presentar?

● Paso 5: Identificación de oportunidades de mejora

Con base en los hallazgos, se formulan acciones correctivas orientadas a simplificar, clarificar o rediseñar la oferta.

Posibles acciones:

- Reformular textos en lenguaje ciudadano.
- Combinar o eliminar pasos innecesarios.
- Incorporar ayudas visuales, infografías o guías.
- Sugerir cambios al sitio web o puntos físicos de atención.

Herramientas sugeridas:

- **User Journey Map:** Mapa paso a paso desde el punto de vista del usuario, que permite visualizar emociones, dudas, tiempos y fricciones en el proceso.

- **Glosario visual del trámite:** Herramienta que traduce los requisitos y pasos en ilustraciones, ejemplos o frases simples, facilitando su comprensión.
- **Ficha de testeo de prototipo:** Formato para validar formularios, páginas web o plataformas con usuarios reales antes de lanzarlas. Incluye observaciones, tiempos, errores recurrentes y mejoras sugeridas.

Ejemplo aplicado

El Instituto de Desarrollo Urbano -IDU- desea digitalizar el trámite de “Permiso para ocupación temporal del espacio público”.

- Redacta las instrucciones en lenguaje técnico: “La solicitud deberá radicarse en los términos del Decreto 204 de 2018, adjuntando la certificación previa del operador autorizado y concepto favorable de la Secretaría.”
- Esto se reescribe en lenguaje claro, así: “Antes de pedir el permiso, asegúrese de tener el visto bueno de un operador autorizado. Si ya lo tiene, siga los pasos que le mostramos a continuación.”
- Se incorporan pictogramas y pasos numerados, y se hace una prueba piloto con vendedores informales del sector, quienes sugieren simplificar aún más el lenguaje y agregar un botón de ayuda en audio.

f. Mejora continua e interoperabilidad: ¿Se revisa, ajusta y moderniza periódicamente la oferta? ¿Se conecta con otras entidades o sistemas para facilitar su cumplimiento?

Este principio reconoce que la oferta no debe considerarse terminada ni perfecta: todas deben estar sujetas a evaluación periódica, adaptación y mejora basada en evidencia y experiencia de los usuarios. Al mismo tiempo, exige que el diseño e implementación de la oferta considere la interoperabilidad tecnológica con otras entidades, de manera que se evite solicitar datos o documentos que ya están en poder del Estado.

La Guía metodológica de Función Pública establece que debe promoverse una cultura institucional de evaluación y rediseño permanente. En ese sentido, es importante incluir mecanismos de revisión periódica con enfoque en evidencia y participación ciudadana, a fin de identificar la pertinencia y vigencia de la oferta y adoptar medidas para su simplificación e integración digital.

Aplicación diferenciada por tipo de oferta

- **Trámites:** Deben revisarse regularmente para ajustar requisitos, plazos, canales y documentación en función de la evolución normativa y tecnológica. Su conexión con otros sistemas debe evitar exigir documentos que ya obran en otras bases de datos públicas.
- **OPAs:** Deben incluir mecanismos de retroalimentación sobre la calidad de la atención, cobertura y equidad. Su mejora se basa en monitorear impactos y detectar barreras que afectan el acceso de poblaciones vulnerables. La interoperabilidad permite validar criterios sociales (SISBÉN, PILA, RUAF) sin exigir pruebas físicas.

- **Servicios:** Requieren ciclos de rediseño, retroalimentación de usuarios, y adaptación continua a necesidades ciudadanas y formatos de uso (por ejemplo, móviles). Su mejora se traduce en menor esfuerzo del usuario y mayor eficacia institucional.
- **CAIP:** Se evalúa analizando si el sistema incorpora procesos regulares de actualización tecnológica, revisión de datos y ajustes funcionales en respuesta a las necesidades de los usuarios y cambios normativos. Asimismo, debe verificarse si el CAIP se articula eficazmente con otros sistemas de información del Estado, permitiendo el acceso integrado, automatizado y seguro a datos provenientes de distintas entidades.

¿Qué se debe hacer?

- **Institucionalizar la evaluación periódica de la oferta**
 - Establecer rutinas internas (trimestrales, semestrales o anuales) para revisar el funcionamiento del trámite.
 - Usar datos operativos (tiempos de atención, quejas, tasas de éxito, errores, rechazos).
- **Incorporar mecanismos de retroalimentación**
 - Explicar claramente el contenido, propósito y efectos de la oferta.
 - Recoger percepciones ciudadanas por encuestas, buzones, canales digitales, redes sociales.
 - Incluir resultados en los informes de gestión o tableros de control.
- **Aprovechar la interoperabilidad tecnológica**
 - Integrar sistemas para acceder automáticamente a:
 - Datos de identidad (Registraduría)
 - Situación socioeconómica (SISBÉN)
 - Historial laboral (RUAF, PILA)
 - Licencias, permisos, antecedentes (sectoriales)
 - Evitar solicitar documentos que pueden ser consultados por API, servicios web o mecanismos de consulta automática.
- **Adaptar la oferta según los hallazgos**
 - Modificar formatos, reducir pasos, digitalizar partes del flujo, redirigir recursos a puntos críticos.
 - Documentar y validar los cambios normativamente si es necesario.
- **Verificar la explicación y transparencia de la decisión**
 - En caso de que la oferta suponga la implementación de sistemas de decisión algorítmica, se debe garantizar la comprensión de los criterios y de los razonamientos del sistema, tanto por el operador como por el ciudadano². De no ser posible se debe descartar su uso.

Preguntas orientadoras

Pregunta	Aplicación
¿Cuándo fue la última vez que se actualizó este trámite o servicio?	Evaluar vigencia operativa

² Este paso es especialmente relevante para la automatización y el uso de sistemas de inteligencia artificial para la toma de decisiones dentro del marco de un trámite, pues permite mitigar los riesgos de la opacidad y complejidad que caracterizan a estos sistemas; y con ello reducir la probabilidad de impactos negativos y daño antijurídico.

¿Qué datos muestran cuellos de botella, rechazos o errores frecuentes?	Diagnosticar mejoras prioritarias
¿Estamos pidiendo información que ya tiene otra entidad?	Activar interoperabilidad
¿Se han recogido comentarios o quejas sobre la oferta?	Incorporar la voz del usuario
¿Tenemos un sistema para actualizar la oferta?	Fomentar rediseño sin multiplicar trámites

Herramientas sugeridas

- ***Lista de verificación tipo checklist para la revisión periódica de trámites:*** Lista que permite revisar anualmente la vigencia, eficacia, accesibilidad e interoperabilidad de la oferta y si los requisitos y pasos corresponden fielmente al trámite modelo aprobado.
- ***Panel de interoperabilidad:*** Inventario de fuentes de datos externas con las que la entidad puede conectarse para validar información y evitar exigencias al ciudadano.
- ***Bitácora de cambios e innovaciones:*** Documento donde se registran los ajustes realizados a la oferta, con su fecha, justificación, evaluación de impacto y resultado esperado.

HERRAMIENTA 2

DEPURACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

FASE 1: Identificación de la oferta sujeta a depuración

Objetivo: Contar con un inventario exhaustivo y actualizado de la oferta institucional, como punto de partida para el análisis de depuración normativa.

Pregunta clave: *¿Cuáles son los trámites, OPAs, CAIP y servicios que deben revisarse?*

Antes de aplicar los criterios de depuración es necesario contar con una base organizada y confiable de información sobre la oferta que serán objeto de depuración. Esta etapa preliminar permite establecer un marco común, identificar duplicidades, detectar requisitos o pasos no formalizados y priorizar los que requieren evaluación.

Si la entidad cuenta con una base de oferta institucional, ésta debe ser actualizada a través de un levantamiento riguroso y sistemático de la oferta a la ciudadanía. Este ejercicio debe considerar tanto la oferta que cuentan con respaldo normativo expreso, como aquella que se realiza de manera recurrente bajo prácticas institucionales, sin una norma clara que la sustente. La inclusión de estos últimos es fundamental para identificar duplicidades y oportunidades de formalización o eliminación.

La recolección de información debe realizarse tanto a través de fuentes documentales como mediante la articulación con los equipos técnicos, operativos y jurídicos responsables del diseño y operación de la oferta. Se recomienda utilizar como fuentes de verificación y recolección:

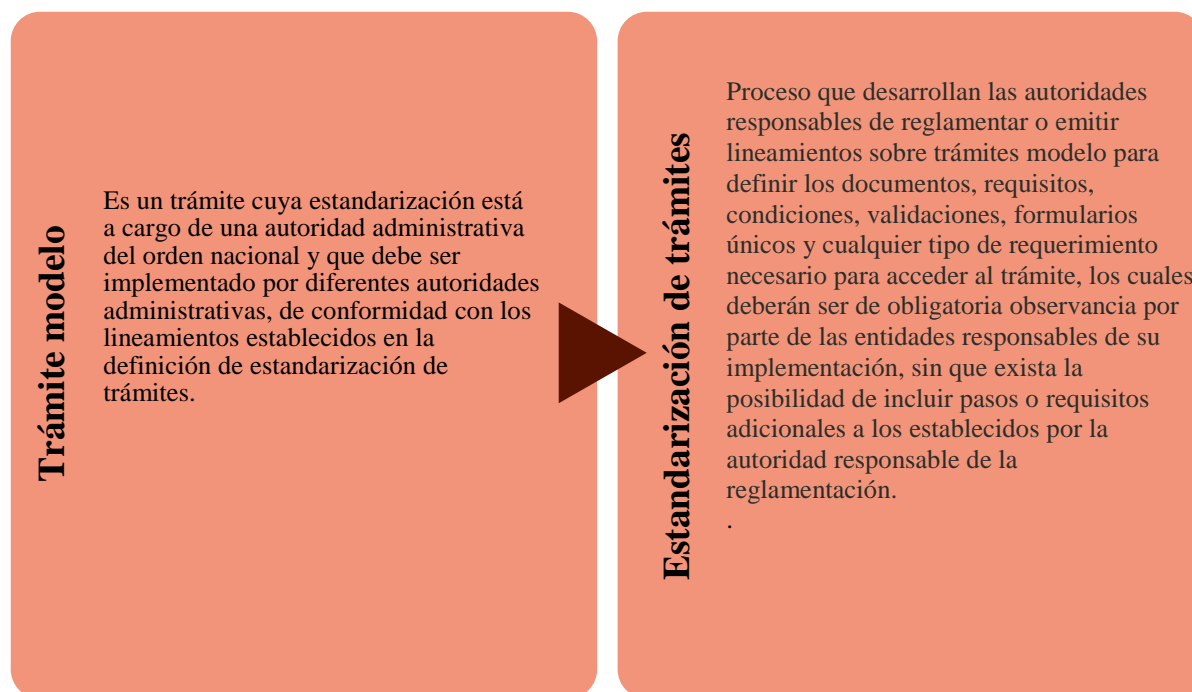
- Portales institucionales y del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
- Manuales de funciones, procedimientos operativos, cartas de servicios, instructivos y guías internas.
- Normativa vigente (resoluciones, decretos, acuerdos, circulares o directivas que sustentan la creación u operación de trámites y servicios).
- Planes de desarrollo institucional y operativos anuales, donde se consignan metas de atención o simplificación.
- Sistemas de atención ciudadana, plataformas, reportes de ventanilla única, como fuentes para detectar requisitos y pasos no sistematizados.
- Consultas a los equipos responsables de operación, áreas jurídicas, oficinas de tecnología y atención al ciudadano.

La información del inventario debería incluir mínimamente los siguientes campos:

Campo	Descripción
Código SUIT	Código identificador
Nombre de la oferta	Denominación conocida por usuarios y funcionarios
Tipo	Trámite / OPA / Servicio
Base Legal (Soporte normativo)	Normas que lo crean o sustentan (decreto, resolución, circular, etc.)
Dependencia responsable	Entidad o dirección que lo gestiona
Obligación para el usuario	Si es obligatorio o voluntario
Existencia de un trámite modelo	Identificar la existencia de un trámite modelo
Canales de atención	Presencial, virtual, telefónico, correo electrónico, mixto

Requisitos y pasos principales	Documentos exigidos, condiciones, validaciones, pasos en orden lógico
Plazo de respuesta	Días hábiles / calendarios previstos para su resolución
Costos asociados	Tasas, pagos, gastos indirectos estimados
Observaciones	Información adicional (frecuencia, volumen anual, problemas detectados, etc.)

Se recomienda, además, revisar si la oferta corresponde a un **trámite modelo aprobado a nivel nacional**, lo que conlleva su adopción obligatoria en condiciones homogéneas.



Consejos



Considerar también trámites, otros procedimientos administrativos y servicios “informales” pero operativos que en la práctica o prácticas generan carga administrativa, aunque no estén registrados como trámites en el SUIT.

Cada sector (ej. Hábitat, Salud, Movilidad) debe designar un responsable técnico-jurídico para validar el inventario y servir como punto focal del proceso de depuración.

Recomendaciones:

- Actualizar regularmente el inventario para asegurar su vigencia y facilitar ejercicios posteriores de depuración y de creación de oferta institucional, así como incluir mejoras.
- Use el listado oficial de trámites registrados ante el SUIT como punto de partida.
- Sistematizar la oferta vigente por sectores y subsectores (urbanismo, catastro, licencias, espacio público, etc.).
- Usar lenguaje estandarizado para permitir interoperabilidad del inventario entre las distintas entidades.

- Garantizar la trazabilidad de cada entrada en el inventario con su norma fuente.

Herramienta:

- Bases de datos maestras de la Secretaría General.

FASE 2: Priorización para la revisión

Objetivo: Determinar qué oferta debe ser analizada primero y con mayor profundidad, considerando su relevancia, criticidad y efectos sobre los usuarios.

Pregunta clave: *¿Cuáles son los trámites, OPAs, CAIP y servicios que deben priorizarse?*

Antes de iniciar con el proceso de depuración es recomendable establecer una estrategia de priorización que permita enfocar los recursos institucionales en aquellos trámites, OPAs, CAIP y servicios con mayor impacto o mayor complejidad.

Para ello se pueden emplear los siguientes criterios de priorización:

Criterio	Descripción	Fuente de verificación	Ponderación sugerida
Impacto en la ciudadanía	Número de personas usuarias o frecuencia de uso de la oferta.	Estadísticas operativas, encuestas de demanda, SUIT.	Alta
Carga administrativa	Nivel de complejidad, número de pasos, tiempo, documentos y costos involucrados.	Inventario base, simulación de usuario.	Alta
Riesgo de afectación de derechos	Probabilidad de que un mal diseño afecte derechos fundamentales o genere discriminación.	Análisis normativo, quejas ciudadanas, tutelas.	Alta
Relevancia misional	Grado en que la oferta está vinculada con funciones clave de la entidad.	Plan de desarrollo, manual de funciones.	Media
Problemáticas reportadas	Existencia de quejas, observaciones ciudadanas, hallazgos de auditoría, dificultades operativas.	PQRS, informes de control, redes sociales.	Media
Oportunidad de mejora o rediseño	Posibilidad de simplificación, digitalización o interoperabilidad inmediata.	Diagnóstico técnico, revisión de procesos.	Media
Innovación institucional	Trámites piloto o nuevos modelos que pueden escalarse a otras dependencias.	Proyectos de innovación, pruebas de concepto.	Baja



Consejo

Al inicio de cada año o ciclo de mejora regulatoria, la entidad debe actualizar esta priorización y asignar responsables y cronogramas en función del resultado.

Herramienta sugerida: Matriz de priorización multicriterio (Anexo 2)

Cada trámite, OPA o servicio del inventario se califica de 1 a 3 en cada criterio (1 = bajo, 2 = medio, 3 = alto). Luego se suman las puntuaciones ponderadas para determinar un puntaje total de priorización. La oferta se clasifica como:

- Alta prioridad (p. ej. >70% del puntaje máximo): requieren evaluación inmediata.
- Media prioridad: deben evaluarse en el segundo ciclo.
- Baja prioridad: pueden programarse a mediano plazo o mantenerse en observación.

FASE 3: Depuración normativa (Primer filtro)

Objetivo: Identificar y eliminar del inventario aquella oferta que carece de sustento jurídico vigente, se encuentra en desuso, resulta inaplicable o es redundante frente a otras disposiciones. Esta fase corresponde a un análisis normativo-jurídico orientado a garantizar la validez, legalidad y coherencia del marco regulatorio aplicable a la oferta distrital.

Pregunta clave: *¿La norma que da origen o sustenta este trámite sigue siendo válida y aplicable conforme al ordenamiento jurídico actual?*

En esta fase cada norma que respalda la oferta identificada en el inventario será sometida a un análisis de depuración normativa, de acuerdo con los criterios establecidos en la *Guía para el proceso de depuración de disposiciones de carácter general y abstracto* del Ministerio de Justicia y del Derecho y complementado con lineamientos de simplificación normativa del DAFP.

Para realizar este ejercicio se emplea una **matriz de depuración normativa**, señalando el criterio que justifica la depuración y la evidencia jurídica correspondiente. Los criterios empleados son los siguientes:

- **Derogación:** Normas formalmente derogadas o sustituidas por otra posterior que regula el mismo asunto. Ejemplo: un trámite regulado por una resolución que fue sustituida íntegramente por un nuevo decreto.
- **Agotamiento del objeto o vigencia temporal:** Aplicable a normas diseñadas para contextos temporales o coyunturales (como emergencias sanitarias o programas piloto) cuyo objeto ya fue cumplido o vencido.
- **Reproducción de norma declarada inconstitucional o ilegal:** Incluye normas que replican disposiciones previamente declaradas inconstitucionales o nulas por fallos judiciales (Corte Constitucional, Consejo de Estado, etc.), cuya permanencia vulnera el principio de legalidad (por ejemplo, un trámite basado en un artículo de un acuerdo que fue declarado nulo por el Consejo de Estado). Estas normas deben ser eliminadas por seguridad jurídica.
- **Duplicidad normativa:** Ocurre cuando dos o más normas regulan la misma oferta, generando confusión o cargas administrativas innecesarias. Debe mantenerse solo la versión más reciente, clara o completa.
- **Obsolescencia o decaimiento:** Normas que, sin haber sido derogadas formalmente, han quedado obsoletas o han perdido aplicabilidad por razones tecnológicas, sociales, económicas o institucionales (por ejemplo, una exigencia técnica para planos físicos en papel cuando el sistema oficial ya permite carga digital). También se incluye aquí el decaimiento por pérdida del fundamento jurídico (cuando la norma habilitante ha sido eliminada).

Si se identifica la existencia de **cualquiera** de los supuestos antes mencionados, se registra el trámite, OPA o servicio para su depuración, documentando la evidencia de dicho supuesto con la

finalidad de garantizar la trazabilidad del ejercicio. Si, por el contrario, no se identifica la existencia de algunos de los supuestos previos, el trámite pasa para revisión del segundo filtro.

Aquella oferta que no pase este primer filtro normativo será listada en un registro aparte de normas eliminadas para su rápida identificación y publicidad a los ciudadanos y empresas.



Consejo

Verificar el estado de la norma en bases jurídicas oficiales como SUIN-Juriscol, el SUIT del DAFP, y el compilado normativo institucional. Incluya en la revisión las normas reportadas en el SUIT que dieron origen al trámite para validar que está inscrito.

Recomendaciones:

- Revisar no solo el texto normativo central, sino también considerandos, anexos, referencias cruzadas, notas de vigencia y actos complementarios.
- Habilitar alertas o sistemas de seguimiento normativo para identificar cambios en normas base que impactan trámites existentes.
- Consultar periódicamente jurisprudencia vigente, especialmente fallos de control constitucional o nulidad sobre normas locales, así como listas de normas derogadas o declaradas inconstitucionales que puedan ser empleadas en procesos de depuración.
- En caso de duda, consultar con las oficinas jurídicas sectoriales o con la Secretaría Jurídica Distrital para validar posibles efectos derogatorios, incompatibilidades o inconstitucionalidades.
- Incluir en la matriz de depuración y en el registro de normas eliminadas las modificaciones. Usar sistemas vínculos a los actos administrativos o evidencias que sustentan la depuración normativa.

Herramienta:

- Matriz de depuración (Anexo 3)
- Registro de normas eliminadas con justificación

FASE 4: Evaluación técnica del trámite (Segundo filtro)

Objetivo: Evaluar si el trámite tiene justificación como mecanismo regulatorio, cumple con los principios de calidad regulatoria, está alineado con las necesidades del ciudadano y le impone cargas razonables. Evaluar si el trámite, OPA o servicio constituye una medida regulatoria justificada, cumple con los principios de legalidad, necesidad, eficacia y proporcionalidad, y está alineado con las necesidades reales de los ciudadanos y grupos de valor. Evaluar si el CAIP cumple con los parámetros que establece las normas que lo regulan.

Pregunta clave: *¿Este trámite, procedimiento administrativo o servicio es legal, está justificado, es eficaz y proporcional al fin que persigue?*

La oferta que haya superado el filtro normativo-jurídico debe ahora ser evaluada desde una perspectiva técnica y regulatoria. Esta evaluación, basada en buenas prácticas nacionales e internacionales (OCDE, BID, DAFP), busca determinar si la oferta realmente debe existir, si es la mejor alternativa para cumplir su función, y si impone cargas razonables al usuario.

Para realizar este ejercicio se debe realizar el mismo análisis de los criterios para la creación de la oferta que fueron explicados en la parte inicial de la guía: **legalidad, justificación, eficacia, razonabilidad o impacto.**

Resultados esperados

- Si la oferta no cumple con los criterios de legalidad o justificación, **debe ser eliminada**, registrándose en el catálogo de oferta depurada con su respectiva justificación.
- Si presenta deficiencias en eficacia o razonabilidad e impacto, éstas se pueden corregir a través de una depuración de los excesos identificados, la modificación del trámite o su simplificación, lo cual se desarrollará en la Fase 6.
- Si cumple con todos los criterios, puede avanzar a la Fase 5 (Comprensibilidad y enfoque en el usuario).



Consejo

Entrevistar a funcionarios que gestionan la oferta y ciudadanos que lo han realizado para recolectar información clave sobre la justificación, eficacia e impacto. Considerar respuestas a peticiones o bases maestras que tengan las entidades y que pueden servir de insumos.

Recomendaciones:

- Consultar el SUIIT y la normativa sectorial para verificar la existencia de trámites modelo o estándares nacionales.
- Incorporar una matriz de análisis de cargas administrativas y riesgos regulatorios.
- Identificar barreras regulatorias en normas sectoriales que puedan ser eliminadas para su retroalimentación a la autoridad competente.
- Verificar si la oferta puede ser objeto de digitalización, simplificación o interoperabilidad, lo cual será evaluado en la fase de formulación de propuestas.

Herramientas:

- Matriz de depuración normativa
- Registro de oferta eliminada
- Plantilla de análisis de cargas administrativas (tiempo / costo / desplazamientos) (Anexo 4)
- Listado nacional de trámites modelo y estandarizados (SUIIT y normativas sectoriales)
- Formatos de entrevistas a usuarios y funcionarios

FASE 5: Comprensibilidad y acceso para el usuario (Tercer filtro)

Objetivo: Evaluar la comprensibilidad, disponibilidad, claridad del lenguaje y facilidad de acceso a la oferta, desde la perspectiva del usuario final (ciudadanía, empresa o entidad pública). Esta fase se enfoca en el diseño comunicacional y la usabilidad de la oferta, para garantizar que el usuario pueda entender qué debe hacer, por qué, cómo, cuándo y dónde hacerlo, sin barreras informativas

Nota importante: Esta fase no incluye aún el análisis de digitalización ni la evaluación de viabilidad tecnológica. Las soluciones tecnológicas se abordan en una fase posterior (propuesta de rediseño y mejora), una vez identificadas las oportunidades de simplificación derivadas del presente análisis.

Preguntas clave: *¿El ciudadano o usuario puede entender y completar los pasos y requisitos de la oferta con facilidad? ¿La información está disponible, es clara y está escrita en lenguaje ciudadano?*

Para realizar este ejercicio se debe realizar el mismo análisis del criterio E para la creación de la oferta que fueron explicados en la parte inicial de la guía.

FASE 6: Formulación de propuestas de mejora y depuración

Objetivo: Definir las acciones de mejora para cada oferta, con base en los hallazgos obtenidos en las fases anteriores. Esta etapa traduce el diagnóstico en decisiones concretas que orientan la eliminación, simplificación, rediseño, fusión o validación de la oferta, conforme a criterios de legalidad, utilidad pública, experiencia del usuario y eficiencia administrativa.

Pregunta clave: *¿Qué acción debe adoptarse sobre esta oferta?*

Esta etapa se centra en identificar el tipo de intervención necesaria, priorizar las acciones por su impacto y preparar propuestas sólidas que puedan ser canalizadas hacia su implementación normativa e institucional.

Criterios de decisión e intervención

El resultado de esta fase consiste en clasificar la oferta en una de las siguientes rutas de intervención:

Tipo de acción	Cuando se aplica
Eliminación	Cuando la oferta no tiene sustento legal, ya fue derogada, es innecesaria, fue duplicada o responde a una situación ya superada.
Modificación	Cuando la oferta tiene sustento legal y justificación, pero requiere ajustar requisitos, pasos, tiempos o lenguaje para mejorar su eficacia.
Unificación o fusión	Cuando existen ofertas similares que podrían consolidarse o unificarse en una sola, evitando duplicidades o fragmentación normativa.
Rediseño	Cuando la oferta es válida, pero resulta difícil de entender, genera confusión, impone cargas desproporcionadas o puede reorganizarse para mejorar.
Simplificación	Cuando es posible reducir pasos, requisitos o exigencias sin comprometer su finalidad, mejorando la eficiencia para el usuario.
Digitalización	Cuando es posible el uso de medios digitales con intervención humana para el desarrollo de tareas o procesos relacionados con la gestión interna de la oferta.
Automatización	Cuando la oferta o parte de ella pueden ser ejecutada de manera autónoma por una máquina o un sistema de información digital.
Ratificación	Cuando la oferta cumple todos los criterios y no requiere ajustes.



Importante

Si el trámite corresponde a un **trámite modelo** aprobado por el Gobierno Nacional, no puede ser eliminado, modificado ni adaptado localmente. La única acción permitida es su **adopción completa y sin alteraciones**, según lo dispuesto en el SUI o en la normativa sectorial.

Productos esperados

El ejercicio debe culminar con dos instrumentos institucionales clave:

1. Catálogo final de oferta validada, modificada, unificada o simplificada

Documento que contiene la oferta que se mantiene en operación, con mejoras propuestas y ruta de implementación sugerida.

2. Catálogo de oferta depurada (eliminada)

Listado de la oferta que será suprimida, con fundamento normativo, técnico y evidencia documentada. Este catálogo debe ser publicado y comunicado a la ciudadanía como ejercicio de transparencia.



Consejo

Puede usarse fichas resumen “antes / después” que permitan comunicar los cambios de forma clara, visual y accesible para todos los actores (usuarios, funcionarios, tomadores de decisión).

Recomendaciones

- Priorizar las intervenciones según su impacto en la ciudadanía, el volumen de uso de la oferta y la viabilidad institucional de su rediseño o eliminación.
- Alinear las mejoras con políticas transversales de gobierno digital, transparencia, racionalización normativa y servicios centrados en el usuario.
- Incluir indicadores de impacto esperados, tales como reducción de pasos, disminución de tiempos de atención, reducción de costos, mejoras en satisfacción del usuario, o mejoras en trazabilidad y control.

Herramientas

- Catálogo final de la oferta institucional validado o mejorado.
- Catálogo de la oferta institucional depurada o eliminada.

SEGUIMIENTO E INDICADORES DE IMPACTO

La depuración no culmina con la emisión del acto derogatorio o modificadorio. Es fundamental implementar un sistema de seguimiento para medir los efectos de la intervención, que permita evaluar el éxito del proceso de depuración más allá de la eliminación formal. El objetivo es verificar que la oferta eliminada o reformulada haya generado un impacto positivo en términos de legalidad, eficacia, equidad y experiencia ciudadana.

Este sistema se basa en indicadores cuantitativos y cualitativos, difíciles de manipular, verificables por terceros y centrados en el usuario final, que han sido construidos para este ejercicio. Está alineado con los principios de mejora continua, rendición de cuentas y prevención de efectos perversos (trinquete, umbral y distorsión).

Estructura del sistema de indicadores

El sistema se compone de tres categorías, cada una con instrumentos específicos y mecanismos de verificación:

A. Indicadores de entrada (input)

Evalúan qué tan efectivo ha sido el proceso de identificación y decisión normativa inicial.

Indicador: Tasa de Depuración Efectiva

- Mide el porcentaje de la oferta que fue efectivamente depurada (derogada o modificada).
- Permite verificar si la metodología se traduce en decisiones legales tangibles.
- El alcance incluye toda la oferta identificada durante el primer filtro de la depuración.
- Incluye verificación jurídica externa y se monitorea trimestralmente.
- Óptimo: 70–90% para evitar efecto trinquete.

Metodología de cálculo	Nivel de monitoreo	Frecuencia y cobertura
$\frac{\# \text{ proced depurados}}{\# \text{ total proced para depurar}} \times 100$	Sectorial y por entidad responsable	Frecuencia: Trimestral Cobertura: 100% de la oferta identificada en el inventario

B. Indicadores de proceso

Evalúan cómo se implementa la depuración, si las decisiones fueron de calidad, y si benefician de manera equitativa a los usuarios.

Indicador: Índice de Calidad de la Depuración

- Evalúa si la depuración no fue solo cuantitativa, sino también legalmente sólida, que contribuya significativamente a mejorar la calidad regulatoria y comprensible de la oferta.
- Es un índice compuesto por tres dimensiones con igual ponderación: legalidad (cumplimiento de criterios jurídicos), eficacia (impacto en la simplificación de la oferta) y comprensibilidad (mejora en la claridad para el ciudadano), cada una con un peso de 33.3%.
- Evaluado semestralmente, con ponderación equilibrada.
- Incluye revisiones externas y test de comprensión con usuarios.
- No establece umbrales fijos sino rangos de desempeño (Bajo: 0-60, Medio: 61-80, Alto: 81-100).
- La evaluación cualitativa complementa indicadores cuantitativos

Metodología de cálculo	Nivel de monitoreo	Frecuencia y cobertura
Promedio ponderado de las tres dimensiones, cada una evaluada en escala 0-100	Sectorial	Frecuencia: Semestral Cobertura: Muestra representativa de normas depuradas (mínimo 30%)

Indicador: Distribución de Eficiencia en la atención de la oferta

- Analiza cómo se distribuyen los tiempos de atención: no sólo promedios, sino percentiles (P10 a P90).
- Permite identificar si las mejoras benefician a todos los ciudadanos o solo a quienes ya eran atendidos eficientemente.
- Aplica mensualmente a trámites de alta demanda, con datos provenientes de sistemas de información.

- Variables de medición: Desviación estándar, percentiles clave (10, 25, 50, 75, 90), y ratio entre percentiles (P90/P10)

Metodología de cálculo	Nivel de monitoreo	Frecuencia y cobertura
Análisis estadístico de la distribución completa de tiempos, reportando medidas de tendencia central y dispersión	Por oferta y territorial	Frecuencia: Mensual Cobertura: 100% de transacciones en trámites seleccionados

C. Indicadores de resultado (output)

Miden el impacto final en ciudadanos, empresas o entidades.

Indicador: Tasa de la oferta con Reducción de Cargas Administrativas

- Calcula cuánto de la oferta presenta reducción efectiva en tiempo, pasos, documentos o costos, tras la depuración.
- Se aplica con una línea base previa y estudios antes-después.
- Evaluación trimestral, usando usuarios simulados y encuestas reales.

Metodología de cálculo	Nivel de monitoreo	Frecuencia y cobertura
$\frac{\# \text{procedimiento con reducción}}{\# \text{total procedimientos afectados}} \times 100$	Sectorial y por oferta	Frecuencia: Trimestral Cobertura: Muestra representativa con rotación periódica de la oferta evaluada

Indicador: Índice de Percepción de Mejora Regulatoria

- Mide la percepción ciudadana sobre el efecto de la simplificación normativa.
- Incluye satisfacción general, claridad, reducción percibida y transparencia.
- Se calcula semestralmente con técnicas mixtas (cuantitativas y cualitativas).
- Índice compuesto por: Satisfacción general (25%), Facilidad de comprensión (25%), Reducción percibida de tiempo/costo (25%), Transparencia percibida (25%)
- Escala 0-10 para cada dimensión

Metodología de cálculo	Nivel de monitoreo	Frecuencia y cobertura
Promedio ponderado de las dimensiones, con análisis cualitativo complementario	Sectorial y por oferta	Frecuencia: Semestral Cobertura: Muestra representativa estratificada de usuarios

Gobernanza del sistema de indicadores

Dimensión	Acciones
Verificación	Comité mixto independiente con participación ciudadana Auditorías externas periódicas
Transparencia	Publicación de metodologías

	Resultados en datos abiertos Espacios de retroalimentación pública
Mejora continua	Revisión anual de indicadores Adaptación a nuevas técnicas Evaluación de la calidad del sistema

Mecanismos generales anti-gaming

Para contrarrestar los problemas identificados en este tipo de indicadores usados en la administración pública (ver Hood, 2006), el sistema incorpora los siguientes mecanismos:

- Contra el efecto trinquete**
 - Evita establecer metas incrementales automáticas
 - Utiliza rangos de desempeño en lugar de valores específicos
 - Incorpora evaluación cualitativa que complementa la cuantitativa
- Contra el efecto umbral**
 - Analiza distribuciones completas de desempeño, no sólo promedios
 - Utiliza múltiples métricas para cada aspecto evaluado
 - Introduce aleatoriedad en las evaluaciones
- Contra la distorsión de resultados**
 - Triangulación de fuentes de datos
 - Verificación por terceros independientes
 - Rotación de metodologías y evaluadores
 - Combinación de datos objetivos y percepciones subjetivas

Consideraciones de implementación

Tema	Lineamientos
Cultura de datos	Capacitación a funcionarios sobre interpretación adecuada Énfasis en el uso para mejora, no para castigo Desarrollo de alfabetización de datos en todos los niveles
Infraestructura tecnológica	Sistemas interoperables de captura de datos Automatización de verificaciones cruzadas Herramientas de visualización accesibles para ciudadanos
Desacoplamiento	Separación parcial entre evaluación de desempeño individual y resultados de indicadores Foco en mejora sistémica más que en responsabilidades individuales

HERRAMIENTA 3 CHECK LIST AUTOREGULACIÓN

Evaluación Calidad Regulatoria



CONSIDERACIONES COMPLEMENTARIAS GENERALES

Para facilitar la implementación efectiva de esta guía, se recomienda incorporar las siguientes **acciones transversales** durante todo el proceso:

1. Participación ciudadana sistemática y efectiva

- Implemente mecanismos de participación ciudadana en cada etapa del ciclo de vida de la oferta (diseño, evaluación, modificación), utilizando formatos estandarizados que aseguren representatividad, trazabilidad y documentación de aportes ciudadanos.

2. Uso de herramientas estandarizadas

- Utilizar las herramientas sugeridas y otras que puedan identificarse para facilitar la trazabilidad, la rendición de cuentas y la replicabilidad en la oferta.
- Implementar un repositorio digital para la gestión de toda la información generada que permita retroalimentar futuros ciclos de mejora. Como resultado se tiene una oferta institucional actualizada, clara, funcional, con requisitos y pasos necesarios, sin duplicidades, accesibles y centrados en la ciudadanía y el sector empresarial.

3. Conformación de equipos interdisciplinarios

- Formar equipos de trabajo con perfiles complementarios. Esta diversidad permite abordar los trámites desde múltiples perspectivas, anticipar barreras prácticas y comunicar mejor los cambios.
- Designe un equipo institucional responsable de la actualización continua del portafolio de la oferta institucional.

4. Validación con actores clave

- Validar las propuestas con usuarios reales (ciudadanos, empresas) y funcionarios de atención al público, especialmente cuando se trate de rediseños que impactan la experiencia del usuario.
- Involucrar a los usuarios en la prueba de prototipos o versiones preliminares de los rediseños mejora sustantivamente la calidad de los resultados.

5. Documentación y trazabilidad

- Registrar los cambios realizados, incluyendo las decisiones adoptadas y su justificación. Esto asegura la trazabilidad, la transparencia del proceso y el aprendizaje institucional.

6. Comunicación clara y accesible

- Utilizar lenguaje claro y orientado al usuario en todas las mejoras propuestas. Un diseño comprensible fortalece la legitimidad del trámite, OPA y servicio y reduce los errores por mala interpretación.

- Asegurar que las nuevas versiones de la oferta sean comprensibles tanto para funcionarios como para ciudadanos.

7. Medición de impacto

- Evaluar periódicamente el funcionamiento de la oferta con el fin de identificar mejoras.

8. Flexibilidad en la aplicación

- Si bien esta guía está pensada para equipos técnicos, puede ser adaptada a distintos niveles de capacidad institucional y grados de complejidad de la oferta.
- En trámites altamente técnicos o sensibles, puede ser útil realizar pilotos o fases intermedias de rediseño antes de su implementación definitiva.

Finalmente, la guía podrá ser adaptada y perfeccionada conforme se obtengan aprendizajes durante su aplicación.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

- **¿Qué hago si hay dos normas que regulan la misma oferta con requisitos diferentes?**

Aplique el criterio de duplicidad. Conserve la norma más actual y evalúe la coherencia de los requisitos.

- **¿Qué pasa si la oferta no tiene sustento normativo claro?**

Si no se identifica norma que lo respalde o la autoridad no tiene competencia, debe ser eliminado.

- **¿Puedo modificar un trámite, aunque tenga estándar nacional?**

No. Debe ajustarse a lo aprobado nacionalmente, salvo que el estándar permita adaptaciones específicas para contextos locales.

- **¿Cómo evalúo si la oferta no tiene justificación?**

Si no resuelve un problema, no protege interés general y hay alternativas más eficientes.

- **¿Cómo evalúo si un requisito es innecesario?**

Pregúntese: ¿Este requisito permite verificar algo esencial? Si no, probablemente sea prescindible.

- **¿Puedo eliminar requisitos complejos?**

Sí, siempre que no afecte el objetivo del trámite. Puedes reemplazarlos por verificaciones automáticas o declaraciones simples.

- **¿Qué es una carga administrativa?**

Todo tiempo, dinero o esfuerzo que el ciudadano incurre para cumplir con el trámite. Ejemplo: tiempo, esfuerzo, costos, filas, copias, traslados, formatos, certificados, plataformas ineficientes, entre otros.

- **¿Y si la oferta es digital pero los requisitos siguen siendo físicos?**

Revise si la norma exige documentos físicos o si puede digitalizarse. En caso de contradicción, priorice la simplificación.

BIBLIOGRAFÍA

- Concejo de Bogotá, D.C. (2024). *Acuerdo 937 de 2024: Por medio del cual se fomenta el cumplimiento de la política de racionalización de trámites en el Distrito Capital*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=162324>
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2022). *Guía metodológica para la racionalización de trámites: Versión 1*. Bogotá, Colombia. Recuperado de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2021). *Guía para el proceso depurativo de disposiciones de carácter general y abstracto*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.suin-juriscol.gov.co/archivo/GuiadeDepuracionNormativa.pdf>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2021). *Abecé Ley de Depuración Normativa*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.minjusticia.gov.co/Documents/ABCs/Abece%CC%81Leydepuracio%CC%81nnormativaV060421.pdf>
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2024). *Informe por política de gestión y desempeño: Política de Racionalización de Trámites*. Bogotá, Colombia. Recuperado de https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2025-02/11.%20Informe_Politica_Racionalizacion_Tramites_2024.pdf
- Secretaría Distrital de Planeación. (2025). *Estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2025*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/politicas-lineamientos-y-manuales/estrategia-de-racionalizacion-de-tramites-la-vigencia-2025>

**AQUÍ
SÍ PASA**
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



SECRETARÍA
GENERAL

