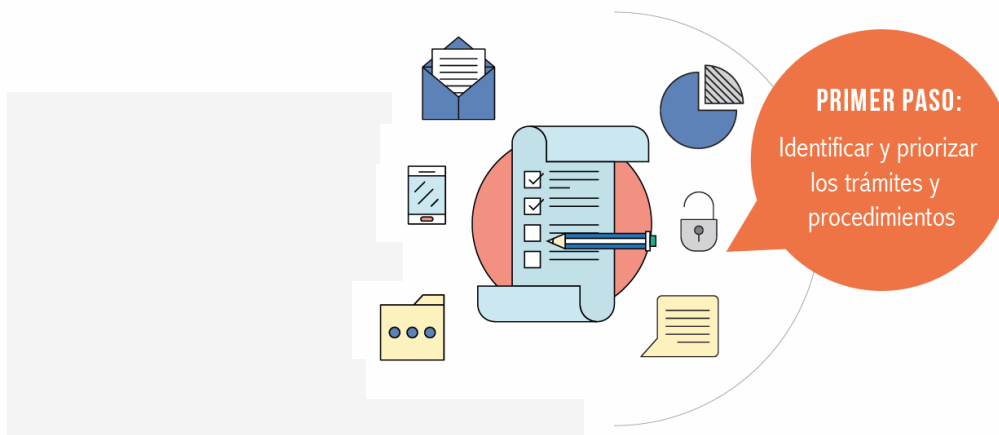


PLAN ANTI-TRAMITE



La **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA** pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa.

La estrategia con la cual se pretende mejorar los procesos y trámites se enfoca en hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de solicitar información sobre un trámite o de las dependencias en la Empresa, se habilitó en la página web de la entidad, un link con un correo electrónico, donde los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes, quejas y reclamos.

Además, está habilitada la línea **Telefónica No. 24 18748**.

También se implementó el formato de control de usuarios, donde se registra toda la información del usuario (nombre, cédula, dirección y teléfono) y el objetivo de su visita al igual que el formato de calificación del servicio, donde el usuario tiene la posibilidad de calificar el servicio del funcionario que lo atendió y realizar sus observaciones al respecto.

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Personería Distrital de Buenaventura incluye mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que previamente debemos identificar como la “Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización”.

Definición de trámite y su diferencia frente a otros procedimientos administrativos:

Procedimiento administrativo: conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).

- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

La Personería Distrital de Buenaventura buscará lograr los siguientes objetivos a partir de la implementación de las acciones propuestas:

- Disminuir los tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costas para el ciudadano.
- Obtener condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminuir el número de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Disminuir las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejorar las relaciones Estado – Ciudadano.

Ilícito: en contra de la ley.

Impunidad: que queda sin castigo

Prebendas: Beneficio o dadas o regalos obtenidos por servicios

Trasgresión: violación de lo establecido.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	METAO PRODUCTO	CRONOGRAMA
Racionalización de tramite	2.1 Mantener habilitado formulario para la PQRS en la página web.	Profesional Universitario en las TICS	Formulario habilitado en la página web	permanente
	2.2 Tramitar las PQRS que se reciben a través de las pagina web de la entidad	Todos los procesos	Radicación de PQRS	Permanente