
	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

1. INTRODUCCIÓN

A partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998 y fueron derogados los artículos del 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La política de anti trámites, establecida por el Gobierno nacional, a través de la Ley 962 de 2005 (2005), debe ser integrada por todas las instituciones del país que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, con el fin de mejorar y optimizar sus procesos y sus trámites, y así buscar el beneficio de todas las partes relacionadas, debido a que, tanto para el ciudadano como para la entidad, esto implica una reducción de tiempos, documentación, costos y energía. Además, permite redefinir la organización, brindando una trazabilidad en cada paso del recorrido que implica cada uno de los trámites o procesos de la entidad, los cuales se hacen más efectivos y, por ende, la gestión en general.

Con fundamento en la anterior obligatoriedad, la UAE Contaduría General de la Nación-CGN brinda un marco metodológico, teórico y normativo de la racionalización de sus trámites, mediante la creación de una política que toma en cuenta los referentes teóricos básicos, la normativa nacional y las estrategias para su debida implementación, consolidándose como una guía práctica que fundamenta la puesta en marcha de los lineamientos de racionalización de sus trámites. Con la política, se busca facilitar la planeación y la ejecución de sus procesos y trámites, al igual que el seguimiento a ellos, impulsando la mejora al servicio brindado, pasando por unas fases específicas con funcionalidades definidas que son necesarias para que la política se ejecute de una manera satisfactoria, teniendo en cuenta la participación, la innovación y la promoción de buenas prácticas para orientar todos los esfuerzos en la racionalización de procedimientos y trámites que componen la gestión de la Entidad y facilitar la ejecución de rediseños y mejoras de manera estructurada.

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

Haciendo uso de acciones normativas, administrativas y tecnológicas, que permiten optimizar y automatizar los trámites y los procesos, y una mayor participación de los ciudadanos luego de identificar y facilitar los distintos trámites en los que ellos intervienen, La CGN implementa su Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos, para así dar una transparencia en cada uno de sus procesos, aprovechando los recursos tecnológicos y brindándole confianza a la sociedad mediante la implementación de las tecnologías de la de la información y de la comunicación (TICs). En consecuencia, por medio de la simplificación, la eliminación, la estandarización, la automatización y la optimización de los trámites y los procedimientos administrativos, se logra una mayor eficiencia en los distintos procesos, dándoles respuestas ágiles a los ciudadanos y ofreciendo un mejor uso a los recursos. De igual forma, respetando todas las normas que la respaldan, con la implementación de la política se busca siempre disminuir los niveles de corrupción y, por tanto, aumentar la transparencia de la UAE Contaduría General de la Nación.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General


Establecer metodológicamente la estrategia que permita tanto diagnosticar y analizar trámites y procesos ineficaces como diseñar y proponer acciones de mejora en relación con la racionalización de trámites de manera efectiva, sencilla y práctica.

2.2 Objetivos Específicos

- simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas
- Generar una cultura que promueva la confianza del ciudadano en la entidad
- Promover el uso de medios tecnológicos y de comunicación, para que los ciudadanos accedan a la información y a la ejecución de trámites y procedimientos, de forma eficiente y eficaz.


3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **AUTOMATIZACIÓN:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación [...], para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de


	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos (Departamento Administrativo de la Función Pública et al., 2012, p. 43).

- **CADENA DE TRAMITES:** Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- **ELIMINACIÓN:** «Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal [que lo impida]» (Secretaría de Transparencia et al., s. f., p. 16). «Para tal efecto se recomienda que la entidad cuente con un equipo jurídico que analice las normas reguladoras de sus trámites y analice su conveniencia» (Departamento Administrativo de la Función Pública et al., 2012, p. 43).
- **ESTANDARIZACIÓN DE TRAMITES:** «Es el proceso de unificar información relacionada con los trámites equivalentes que puede realizar un usuario ante diferentes instituciones» (Función Pública, s. f.b).
- **FORMULARIO DE AUTODIAGNOSTICO:** Es una herramienta de autoevaluación disponible por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca a través de una lista de chequeo la identificación de un nivel de avance de acuerdo con la información consignada por las entidades. Es de recordar que es un instrumento que las mismas autónomamente pueden aplicar en cualquier momento o cuando lo consideren pertinente
- **MODIFICACIONES ESTRUCTURALES DE UN TRÁMITE**
- **OPTIMIZACIÓN:** Corresponde a la búsqueda de mejorar la satisfacción de los usuarios y lograr disminuir los tiempos de procesos o trámites que maneja actualmente la entidad, mediante iniciativas o actividades; la actualización de las comunicaciones; las relaciones entre entidades; las consultas entre dependencias o áreas de la entidad; el aumento de puntos de atención, y la disminución de los tiempos de atención en los puntos de atención y estrategias que permitan verificar el estado en el que se encuentra el trámite, haciendo uso de los distintos canales (Departamento Administrativo de la Función Pública et al., 2012)
- **OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO -OPA:** : Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

- **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes (Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; Racionalización de Trámites; Rendición de cuentas; Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información), que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales
- **PROCEDIMIENTOS:** Permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involucran los elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros. Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado (Departamento Administrativo de la Función Pública et al., 2002, p. 15).
- **PROCESOS:** «Una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad» (Departamento Administrativo de la Función Pública et al., 2002, p. 14).
- **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Significa la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos Administrativos en las instituciones para que sean más eficientes, directos y oportunos [...] mejorando la participación ciudadana», siendo transparentes en cada uno de los trámites, y garantizando reducir los costos operativos de la entidad y del usuario. Mediante la implementación tecnológica, se puede conseguir una reducción de documentos y acceder a la información fácilmente, lo que permite dar un mejor resultado en la ejecución de los procedimientos y trámites y generar confianza en ellos.
- **SIMPLIFICACIÓN:** «Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos» (Secretaría de Transparencia et al., s. f., p. 16), comprendida por actividades que pretenden reducir costos operativos en la entidad; costos para el usuario; documentos; pasos del usuario y del proceso a nivel interno; requisitos, y tiempo que pueda durar el trámite
- **SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES –SUIT:** Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado, y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

implementación de la política de racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012.

- **TRÁMITES:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio (Función Pública, s. f.b).

4. MARCO LEGAL

La Constitución Política de 1991 (arts. 83, 84, 209 y 333) En la que se establecen el principio de la buena fe y la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, así como los principios de la función administrativa, de la actividad económica y de la iniciativa privada.

Ley 2052 de 25 de agosto de 2020 por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 08 de julio 2005 (Artículo 1, numeral 3) Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.


Ley 1450 de 16 de junio 2011 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014

Ley 489 de 29 de diciembre 1998 (Artículos 17, 18) Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 06 de junio 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Decreto 2106 de 22 de noviembre de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Decreto 1083 de 26 de mayo de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

Decreto 19 de 10 de enero de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Decreto 2623 de 13 de julio de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Decreto 1083 de 04 de noviembre de 1999 Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.

Decreto Ley 2150 de 05 de diciembre 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.


Documento CONPES 3292 de 28 de junio de 2004 (Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación) proyecto de racionalización y automatización de trámites

Resolución 455 de 24 de agosto de 2021 DAFP Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

5. GENERALIDADES

El conocimiento que se adquiere por medio de esta política deja en evidencia que, para la AUE Contaduría General de la Nación, es de gran importancia que los usuarios sean conscientes de la racionalización de trámites, para así tener un ambiente eficaz en el que los procesos sean sencillos, ágiles y modernos. En consecuencia, con el objetivo de reconocer los fundamentos esenciales para la comprensión de la relevancia de la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos

El proceso del trámite tiene en cuenta al usuario o a la parte interesada que aporta ciertas condiciones o acciones para recibir un servicio, el cual, en este caso, bajo los lineamientos dictaminados por el Estado, debe encontrarse disponible en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), en donde se describirán las principales características de los procedimientos que llevará al cumplimiento y a la satisfacción de quien lo requiere. Por tanto, al tener claridad de los procedimientos que conducen a un trámite, se puede evidenciar que, para el buen funcionamiento de este, en Colombia hay diferentes actores y mecanismos de coordinación que hacen que este proceso sea más seguro con respecto al buen funcionamiento de los trámites.

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	




Reconociendo los actores responsables de que los procesos sean eficientes y regulados, se identifica la necesidad de ciertos mecanismos que los apalancan para cumplir con la normativa planteada por el Estado colombiano, tales como:



Estos mecanismos de coordinación complementan el trabajo de los actores para que los trámites alcancen una sinergia efectiva gracias a la colaboración de las entidades, a través de herramientas y procedimientos de apoyo, y así facilitar una mayor satisfacción de las partes relacionadas.

La CGN, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y la reciente Ley 2052 del 2020 que buscan establecer condiciones para la racionalización, la automatización y la digitalización de los trámites, y siguiendo su compromiso con la transparencia de todos sus procesos, contempla, dentro de su Plan Anticorrupción, Atención y Participación

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

Ciudadana, la necesidad de cumplir con una política de racionalización de trámites en todos sus servicios. Por tanto, con el fin de desarrollar metodológicamente la estrategia que compone esta política y sus características, es importante describir sus fundamentos y sus fases:



Mejora continua: Se debe entender la racionalización de trámites como un proceso permanente, en donde se debe tanto integrar a la parte interesada como motivar al aporte de pequeñas, pero constantes, mejoras, a través de varios ciclos de racionalización y mejoramiento de los trámites y procedimientos.

Compromiso: Para el cumplimiento de esta política, todas las partes responsables de los servicios de la Entidad, deben comprometerse a colaborar para aportar al rediseño de ciertos trámites y procedimientos, y a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para la revisión y la ejecución de sus trámites y servicios.

Sensibilización y socialización: Este fundamento impulsa el compromiso y el empoderamiento de la parte interesada en relación con la política, para motivar a la participación y al reconocimiento de la importancia de esta estrategia. Mediante la participación, se genera un intercambio de información que hace posible el reconocimiento de experiencias y alternativas para la implementación y el seguimiento de la estrategia.

6. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Resultado esperado: Trámites sencillos, accesibles y económicos para los ciudadanos	
Actividad	Registro
Trámites y otros procedimientos administrativo	1.Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

	2. Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT. 3. Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.
Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, a racionar	Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana.
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando la mejora continua.
Resultados de la racionalización	Obtener evidencias de la ejecución de la ejecución de la estrategia.


6.1 FASES



I. Identificación de trámites

Esta Fase que tiene como objetivo que la entidad, a partir de sus procesos, identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados (OPAS). Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. En ese sentido en esta fase se resume en dos etapas que se desarrollan de la siguiente manera:

1. CONSTRUIR EL INVENTARIO DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS –OPA

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	


Actividad	Responsable	Periodicidad
Después de revisar información sobre misión, funciones, procesos , y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos y que están dirigidos a la parte interesada de la entidad, se tienen registrados en el Sistema Único de Información de Trámites 7 servicios en línea.	Los líderes de procesos de: Centralización Consolidación Normalización y culturización contable Planeación Integral Gestión Tics	El inventario se hace por una sola vez, luego se actualizan a medida que se creen nuevos trámites

2. REGISTRAR Y ACTUALIZAR TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL SUIT

Actividad	Responsable	Periodicidad
Teniendo en cuenta que los trámites y OPAS deben estar inscritos en el SUIT para que puedan ser exigibles y oponibles a la ciudadanía siendo un requisito indispensable en materia de información y publicidad, tendiente a garantizar el efectivo acceso de la ciudadanía a los bienes y servicios de la Administración Pública, en el subcomponente de identificación Activa en el componente de racionalización de trámites y acceso a la información del plan anticorrupción, se incluyen anualmente acciones tendientes a la revisión del inventario de trámites. En ese sentido las acciones relacionadas con la actualización y registro en el SUIT de los trámites y otros procedimientos administrativos hacen parte del componente de Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.	Los líderes de procesos de: Centralización Consolidación Normalización y culturización contable Planeación Integral	Los trámites se actualizan en el SUIT cuando existan modificaciones a la normatividad y/o al procedimiento. Cuando se creen nuevos trámites después de aprobación de Función Pública se incluyen en el SUIT

II. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

Esta Fase que consiste en focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, usuarios o grupos de interés que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora de este. A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se hace necesario identificar

	POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROGRAMA	No aplica	
	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN
27/07/2022	PI-POL01	01	

aquellos que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

IDENTIFICAR TRÁMITES A PRIORIZAR		
Actividad	Responsable	Periodicidad
De acuerdo con los criterios o fuentes de información para priorizar los trámites que deben ser racionalizados por la entidad (Ej: quejas, solicitudes, entre otros). Una de las fuentes de información son los datos de operación de los trámites y OPA de los trámites que se registran en el SUIT, que permiten identificar cuáles son de mayor impacto frente a la ciudadanía.	Planeación Integral	Los datos de operación se registran en el SUIT de manera trimestral después que las áreas reporten la información de los 7 servicios

III. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano, usuario o grupo de interés frente al Estado.

Normativa: Acción o medida de carácter legal para mejorar los trámites, asociada a la modificación, actualización o emisión de normas (eliminación de trámites u OPA, reducción, incentivos o eliminación del pago, ampliación de la vigencia del producto, entre otras).

Administrativa: Acción o medida de mejora que implica la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u OPA (Reducción de tiempo de duración del trámite, extensión de horarios de atención, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, entre otras).

Tecnológica: Acción o medida de mejora que involucran el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites (formularios diligenciados en línea, envío de documentos electrónicos).