



INFORME **TRIMESTRAL DE** **TRAMITES Y OPAS** (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS)



Secretaria
General

Informe Trimestral de Racionalización de Tramites y Otros procedimientos administrativos - OPAS

Periodo: Primer Trimestre 2025

Dumek José Turbay Paz
Alcalde Mayor Distrito Turístico y Cultural de Cartagena

María Patricia Porras Mendoza
Secretaria General

César Augusto Fuentes Díaz
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Secretaría General
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Abril de 2025



Alcaldía Mayor de
Cartagena de indias



Contenido

1. Introducción	4
2. Definiciones y Siglas	5
3. Objetivos	11
3.1. Objetivo general	11
3.2. Objetivos específicos	11
4. Alcance	11
5. Actores para la gestión de Trámites y OPA's	12
6. Normatividad	13
7. Portafolio de Trámites inscritos	17
7.1 Estadísticas de trámites	23
7.1.1. Estado de digitalización de los trámites inscritos en SUIT	23
7.1.2. Dependencias responsables de trámites inscritos en SUIT	25
7.2 Gestión de datos de operación	26
7.2.1. Indicador de Trámites Resueltos - Corte al Primer Trimestre de 2025	27
7.2.2. Análisis Estratégico del Top 10 de Trámites Resueltos - Alcaldía de Cartagena (Primer Trimestre 2025)	28
8. Estrategia de Racionalización 2025	31
8.1 Avance de la estrategia de racionalización	32
8.2 Implementación y monitoreo de la estrategia de racionalización	33
9. Evolución histórica de la estrategia de racionalización (2019-2025)	36
10. Percepción y satisfacción ciudadana	38
10.1. Facilidad de acceso a la realización de trámites	39
10.2. Nivel de satisfacción en la realización de trámites	40
11. Conclusiones	42



1. Introducción

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, a través de la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, lidera acciones orientadas a mejorar la forma en que las personas acceden a los trámites y servicios que ofrece la administración distrital. Esta labor se desarrolla en el marco del proyecto “*Cartagena Contigo*”, una estrategia institucional que busca fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y garantizar una experiencia más cercana, ágil y satisfactoria en la interacción con el Estado.

Uno de los ejes clave para avanzar en ese propósito es la racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS), que consiste en revisar, simplificar o eliminar trámites innecesarios, con el fin de hacerlos más accesibles, comprensibles y eficientes para la ciudadanía. Este proceso está alineado con la Política de Racionalización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la cual se fundamenta en una serie de principios y objetivos que orientan las acciones institucionales hacia una mejor prestación de los servicios públicos.

Entre los principales principios y objetivos de esta política se destacan:

- Simplificar y agilizar los procedimientos administrativos.
- Reducir la complejidad y la burocracia.
- Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Aumentar la eficiencia y la eficacia de la administración pública.
- Mejorar la calidad de los servicios públicos.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos.

El presente informe tiene como finalidad presentar el seguimiento trimestral a las acciones de racionalización de trámites y OPAS que se vienen implementando en el Distrito de Cartagena. En él se detallan los avances alcanzados, los resultados obtenidos y el cumplimiento de las metas establecidas para la presente vigencia. Asimismo, permite identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones para continuar avanzando en la construcción de una administración pública más moderna, eficiente y centrada en las personas.

Con este ejercicio de seguimiento, la Alcaldía reitera su compromiso con una gestión orientada al servicio, que contribuya al fortalecimiento institucional y a la generación de confianza ciudadana.



2. Definiciones y Siglas

Acceso a información pública: “(...) conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.” de la Ley 1712 de 2014. (Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a información pública.

Administradores de trámites: responsables del ingreso y actualización de la información de los trámites y otros procedimientos administrativos de su institución en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Acuerdos nivel de servicio - ANS: Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios teniendo en cuenta disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las instituciones miden su misión centrada en el usuario.

Automatización: Capacidad de un sistema para ejecutar una serie de tareas, de gestión interna de la autoridad, que soporta el trámite, las cuales originalmente son realizadas por seres humanos y pasan a ser ejecutadas de manera autónoma por una máquina o un sistema de información digital.

Base de datos: “(...) acumulación de información que se ha organizado sistemáticamente para su fácil acceso y análisis. Las bases de datos son a menudo computarizadas.

Cadena de trámites: Conjunto de trámites a cargo de diferentes autoridades, relacionados entre sí, a partir de los requisitos, o que son establecidos como requisito, para obtener el producto de un trámite creado o autorizado por la ley.

Captcha: prueba de Turing completamente automática y pública para diferenciar ordenadores de humanos (por sus siglas en inglés Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart).

Caracterización de usuarios: Descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificarlas necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.



Carpeta ciudadana digital: Espacio propio en la nube que hace más fácil y eficiente la interacción con el Estado donde los ciudadanos podrán tener alojados, de forma ordenada, los documentos más importantes que usualmente les son necesarios al momento de interactuar con el Estado y que les son generados por las entidades durante sus vidas, espacio que contará con estándares estrictos de seguridad de la información y protección de datos personales.

Consulta de acceso a la información pública - CAIP: Información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas 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.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Datos abiertos: “Son todos aquellos datos primarios o sin procesar que se encuentran en formatos estándar e interoperables, que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Datos personales: “Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.” Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Índice de información clasificada y reservada: “Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados de conformidad a la Ley 1712 de 2014.

Desmaterialización: Es la disposición en formato digital o electrónico, de documentos físicos producto de un trámite, o de certificados, constancias, paz y salvos o carnés, que se emiten respecto de cualquier situación de hecho o de derecho de un particular, los cuales deben cumplir con el Principio de Equivalencia Funcional, previsto en la Ley 527 de 1999.

Digitalización: Se refiere al uso de medios digitales con intervención humana para el desarrollo de tareas o procesos relacionados con la gestión interna de los trámites de las autoridades (registro, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos).



Estandarización de trámites: Es el proceso que desarrollan las autoridades responsables de reglamentar o emitir lineamientos sobre trámites modelo, para definir los documentos, requisitos, condiciones, validaciones, formularios únicos y cualquier tipo de requerimiento necesario para acceder al trámite, los cuales deberán ser de obligatoria observancia por parte de las entidades responsables de su implementación, sin que exista la posibilidad de incluir pasos o requisitos adicionales a los establecidos por la autoridad responsable de la reglamentación o del lineamiento.

Formulario diligenciable: Es el formulario que se diligencia en línea a través de un aplicativo, pero requiere ser impreso por el ciudadano y entregado en forma presencial a la institución. Puede estar en archivos tipo Word, Excel o PDF.

Formulario descargable (Forma impresa): Es el formulario habilitado por las instituciones para ser consultado o descargado por el ciudadano. Puede servir como referencia o para ser impreso, diligenciado y presentado ante la institución solicitante. Puede estar en archivos tipo TIFF, JPG, PNG, Open Office, Word, Excel, Power Point, PDF. El formulario debe corresponder con la versión del formulario físico que la institución entrega para la realización del trámite o del procedimiento administrativo de cara al usuario de manera presencial.

Formulario único: Es una herramienta para estandarizar trámites modelo y reportes, en formato físico y/o digital, el cual tiene un diseño estructurado único, consta de campos que se deben diligenciar cuyo objetivo es recolectar datos para iniciar y/o ejecutar diferentes procesos por parte de una o más autoridades.

Formulario transaccional: Es el formulario que se diligencia a través de un sistema de información o aplicación en línea, sin necesidad que el ciudadano lo imprima y lo lleve a la institución

GOV.CO (www.gov.co): Página oficial del Gobierno nacional, en la cual está dispuesta toda la información de trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPAs y que reemplaza a nomasfilas.gov.co.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal (acerca de la institución, normatividad, presupuesto, políticas, planes, programas y proyectos institucionales, contratación, control y rendición de cuentas y, servicios de información).



Información pública clasificada: “Es aquella información que, estando en poder o custodia de un sujeto obligado, en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18” de la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a información pública.

Información pública reservada: “es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado, en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19” de la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a información pública.

Interoperabilidad: Es la capacidad de las organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades.

Otros Procedimientos Administrativos (OPAS): 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 gratuito 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.

Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP): es el instrumento de planeación institucional mediante el cual las entidades públicas en Colombia establecen las estrategias, acciones y compromisos orientados a promover una gestión íntegra, transparente, ética y participativa, con el fin de prevenir actos de corrupción, fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la relación Estado-ciudadano.

Racionalización de trámites: Está orientada a hacer más eficiente la gestión de las instituciones, y a promover la confianza en el ciudadano, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y OPA. Es aplicar criterios coherentes en los servicios que se prestan al ciudadano a través del diseño de un procedimiento continuo, sin retrocesos ni retrasos, ágil y transparente; es reducir tiempos, requisitos, procedimientos, barreras y cargas de acceso ocasionadas, orientándose hacia una información integrada, interactiva y personalizada, para lo cual se debe procurar utilizar tecnologías de información como Internet, desarrollo de software, unificación de



formularios y convenios interinstitucionales. La racionalización es la reducción de esfuerzos y costos para el ciudadano mediante procesos administrativos, jurídicos y/o tecnológicos, apuntando a mejorar la competitividad.

Repositorio digital: espacio virtual donde se almacenan, reposan u organizan datos estructurados o no estructurados, en archivos, documentos, entre otros de manera digital.

Servicios Ciudadanos Digitales – SCD: Son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública. Se clasifican en SCD base y especiales.

Servicio ciudadano de autenticación digital: A través de la vinculación de este servicio, el sujeto obligado garantiza los niveles de privacidad y acceso restringido a los trámites, OPA y CAIP, según sea determinado.

Servicio ciudadano de interoperabilidad: Mecanismo a través del cual el sujeto obligado simplifica las solicitud y flujo de información mediante el intercambio de datos de manera estandarizada y segura con otras entidades.

Servicio ciudadano de carpeta ciudadana: Como parte del proceso de digitalización y/o automatización de trámites, OPA o CAIP, el sujeto obligado debe determinar si aplica e implementa lo necesario para disponer los resultados del trámite, OPA o CAIP en la carpeta ciudadana digital y de esta manera habilitar el acceso a estos documentos de manera controlada al usuario.

Sistema de información: conjunto de equipos, programas y procesos, con su documentación, que brindan una solución al procesamiento de información de un área o una organización.

Sistema Único de Información De Trámites (SUIT): Instrumento de apoyo para la implementación de cada una de las fases de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012, sistema que tiene como propósito ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA que ofrecen las instituciones de la administración pública.



Trámite: Conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

Trámite u OPA digitalizado: Trámite u OPA cuya solicitud, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos, a lo largo de todo el proceso al interior de sujeto, obligado, se realiza por medios digitales de conformidad a los estándares y lineamientos definidos por MinTIC y el DAFP que apliquen y que están vigentes.

Trámites, OPA o CAIP Automatizados: Son aquellos Trámites, OPA o CAIP cuya gestión al interior del sujeto obligado se realiza haciendo uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, sin requerir la intervención humana.

Trámite y OPA en línea: Es el trámite, OPA o CAIP dispuesto por una autoridad a través de las sedes electrónicas y del Portal Único del Estado colombiano www.gov.co, el cual puede ser realizado por el solicitante a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Trámite modelo: Es un trámite cuya estandarización está a cargo de una autoridad administrativa del orden nacional el cual debe ser implementado por diferentes autoridades administrativas.

Usuario: Se refiere a toda persona natural o jurídica que acude a un sujeto obligado para realizar un trámite, OPA o CAIP y que puede corresponder a ciudadanos, extranjeros, organizaciones e instituciones o dependencias públicas o privadas.

Ventanilla Única Virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

VUAC: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Consolidar la información sobre el histórico y estado actual del proceso de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos en la Alcaldía de Cartagena, incluyendo estadísticas, resultados y nivel de cumplimiento de la estrategia definida para la vigencia 2025, con el fin de evaluar los avances, fortalecer la calidad en la atención a la ciudadanía y promover una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en las personas, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la estrategia “Cartagena Contigo”.

3.2. Objetivos específicos

- Sistematizar las acciones implementadas por las dependencias distritales en materia de racionalización de trámites y OPAS durante el periodo reportado.
- Presentar estadísticas y resultados que permitan medir el impacto y el nivel de cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia 2025.
- Identificar avances, oportunidades de mejora y buenas prácticas que contribuyan a simplificar y optimizar los trámites ofrecidos a la ciudadanía.
- Promover el uso de esta información como insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento institucional y a la mejora continua del servicio al ciudadano.
- Aportar al cumplimiento de los principios del MIPG en términos de eficiencia, transparencia, calidad en la gestión pública y satisfacción ciudadana.

4. Alcance

Este informe contempla el análisis de los trámites y otros procedimientos administrativos registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, correspondientes al primer trimestre de 2025. Se incluyen aquellos gestionados por las diferentes dependencias de la Alcaldía de Cartagena a través de los canales oficiales de atención al ciudadano. El informe permite evaluar el comportamiento de los trámites, su nivel de avance en procesos de racionalización y el cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia, en el marco de la estrategia “Cartagena Contigo” y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).



5. Actores para la gestión de Trámites y OPA's

La gestión de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs) en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias se desarrolla mediante la articulación de diferentes actores institucionales, que cumplen funciones específicas orientadas a la mejora continua del servicio al ciudadano, en el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la estrategia "Cartagena Contigo". Estos actores son:

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): A través de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, asesora la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites, apoya el seguimiento a los Planes Anticorrupción (especialmente en el componente de trámites) y lidera la depuración, estandarización y verificación de los trámites mediante el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Dependencias misionales de la Alcaldía de Cartagena: Son responsables directas de los procesos asociados a los trámites y OPAs bajo su competencia. Tienen la obligación de mantener actualizada la información en SUIT, proponer mejoras y aplicar acciones de racionalización en coordinación con las instancias pertinentes.

Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano (Secretaría General): Ejerce el liderazgo interno de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad. Es el punto focal para la articulación de las acciones institucionales relacionadas con la simplificación, actualización y mejoramiento de trámites, en concordancia con las orientaciones del DAFP.

Oficina Asesora de Informática: Implementa la Estrategia de Gobierno Digital en el Distrito, promoviendo el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para mejorar la prestación de servicios y facilitar la interacción de la ciudadanía con la administración.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC): Proporciona lineamientos de Gobierno Digital y promueve, a través de la Agencia Nacional Digital, la transformación digital del Estado y la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales.

Oficina Asesora Jurídica: Brinda acompañamiento normativo mediante la revisión, orientación y emisión de conceptos jurídicos, asegurando que las acciones de racionalización cumplan con el marco legal vigente.



Grupo de Gestión Documental: Define y orienta las actividades técnicas y administrativas relacionadas con la organización, manejo y conservación de los documentos producidos o recibidos en el desarrollo de los trámites, contribuyendo a su trazabilidad, acceso y eficiencia en la gestión documental.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Actúa como instancia orientadora para la toma de decisiones estratégicas en temas administrativos, incluyendo el seguimiento y fortalecimiento de la gestión de trámites y la implementación del MIPG en la Alcaldía.

6. Normatividad

Constitución Política de 1991 (artículos 83, 84, 209 y 333), Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la Función Administrativa, de la Actividad Económica y la Iniciativa Privada.

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

Ley 962 del 2005, 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. Dicta 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. Establece que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, cuyo funcionamiento coordinará el D.A.F.P. Determina que toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el SUIT.

Ley 489 de 1998, 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. (Artículo 18): Establece la Supresión y Simplificación de Trámites como política permanente de la Administración Pública.

Decreto 2150 de 1995, suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.

Documento Conpes 3292 de 2004, por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.

Documento Conpes 4070 de 2022 – Política Pública de Transparencia, Integridad y Legalidad, este documento redefine los lineamientos de la política de integridad en el Estado colombiano. Establece el reemplazo del PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) por el PTEP, como parte de la evolución hacia un enfoque más integral y estratégico de la ética pública.

Decreto 4669 de 2005, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005. Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites, GRAT, como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.

Decreto 1151 de 2008, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el Capítulo Sexto (Artículo 73 y 74 indica que las entidades del orden nacional, departamental y municipal, deben elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante una estrategia que contemple, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Decreto 2482 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.



Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, donde se hizo referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública.

Decreto 1450 de 2012, por medio del cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012. Reglamentación interna.

Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea donde uno de sus fundamentos es la de fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado a partir de la adecuada atención y provisión de los servicios, buscando la optimización en el uso de los recursos, teniendo en cuenta el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano y los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Resolución 3564 de 2015, por medio de la cual se expiden los lineamientos para la publicación y divulgación de información, en su anexo 1 numeral 9 define la información que debe ser publicada en el sitio web de la Entidad.

Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

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

Ley 2052 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.

Resolución 455 de 2021, 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.



Decreto 088 de 2022, por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

Guía de Usuario -Sistema Único de Información de Trámites SUIT- Conceptos Básicos. DAFP, 2015.

Guía de Usuario -Sistema Único de Información de Trámites SUIT- Usuarios. DAFP, 2015.

Guía de Usuario -Sistema Único de Información de Trámites SUIT- Modelos. DAFP, 2015.

Guía de Usuario -Sistema Único de Información de Trámites SUIT- Inventarios. DAFP, 2015.

Guía metodológica para la estandarización de trámites y formularios a través del ejercicio de participación ciudadana. DAFP, 2021.

Guía metodológica para la estandarización de trámites y formularios a través de ejercicios de participación ciudadana. DAFP, 2022.



7. Portafolio de Trámites inscritos

A continuación, se presentan los resultados del proceso de revisión y análisis realizado sobre la información registrada en los trámites de la administración distrital, con base en las matrices de cargue de datos diligenciadas por las distintas dependencias y en las reuniones de seguimiento técnico desarrolladas durante el periodo. Este ejercicio permitió verificar la consistencia, actualización y avance de los trámites reportados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, así como orientar a las áreas responsables en el cumplimiento de los lineamientos de la Política de Racionalización y la mejora continua del servicio al ciudadano.

Tabla 1. Listado de tramites inscritos en SUIT

Ítem	Tipo	Código SUIT	Fecha de registro	Nombre del trámite	Dependencia responsable
1	Trámite	22215	29/04/2021	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Secretaría de Educación
2	Trámite	80439	9/11/2021	Duplicado de la licencia de conducción	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
3	Trámite	80515	9/11/2021	Renovación de la licencia de conducción	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
4	Trámite	80463	12/11/2021	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
5	Trámite	80474	12/11/2021	Modificación del acreedor prendario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
6	Trámite	80455	12/11/2021	Rematrícula de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
7	Trámite	80472	12/11/2021	Duplicado de la tarjeta de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
8	Trámite	80473	12/11/2021	Regrabación de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
9	Trámite	80461	12/11/2021	Registro por recuperación en caso de hurto o pérdida definitiva de maquinaria agrícola, industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
10	Trámite	80449	12/11/2021	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
11	Trámite	80512	16/11/2021	Cancelación de matrícula de un remolque y semirremolque	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
12	Trámite	80503	16/11/2021	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
13	Trámite	80510	16/11/2021	Duplicado de tarjeta de operación	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
14	Trámite	80492	16/11/2021	Recategorización de la licencia de conducción	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
15	Trámite	80475	16/11/2021	Regrabación de serial o chasis de remolques y semirremolques	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
16	Trámite	80498	16/11/2021	Cancelación de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
17	Trámite	80466	16/11/2021	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
18	Trámite	80494	16/11/2021	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
19	Trámite	80506	16/11/2021	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
20	Trámite	80491	16/11/2021	Traspaso de propiedad de un vehículo a persona indeterminada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
21	Trámite	80505	16/11/2021	Renovación de tarjeta de operación	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
22	Trámite	80517	16/11/2021	Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT



23	Trámite	80493	16/11/2021	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
24	Trámite	80518	16/11/2021	Cambio de propietario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
25	Trámite	80499	16/11/2021	Duplicado de placa de un remolque y semirremolque	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
26	Trámite	80513	16/11/2021	Duplicado de la tarjeta de registro de un remolque y semirremolque	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
27	Trámite	80509	16/11/2021	Radicación de la matrícula de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
28	Trámite	80500	16/11/2021	Rematrícula de remolques y semirremolques	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
29	Trámite	80470	16/11/2021	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
30	Trámite	80487	16/11/2021	Cambio de motor de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
31	Trámite	80501	16/11/2021	Regrabación de motor de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
32	Trámite	80447	16/11/2021	Cambio de placas de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
33	Trámite	80483	16/11/2021	Matrícula de remolques y semirremolques	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
34	Trámite	80485	16/11/2021	Traslado de la matrícula de un remolque o semirremolque	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
35	Trámite	80480	16/11/2021	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola, industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
36	Trámite	80442	16/11/2021	Modificación de tarjeta de operación	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
37	Trámite	80497	16/11/2021	Cambio de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
38	Trámite	80476	16/11/2021	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
39	Trámite	80481	16/11/2021	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
40	Trámite	80484	16/11/2021	Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
41	Trámite	80479	16/11/2021	Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
42	Trámite	80478	16/11/2021	Cambio de color de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
43	Trámite	80448	16/11/2021	Regrabación de número de identificación de un remolque o semirremolque	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
44	Trámite	80502	16/11/2021	Licencia de conducción	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
45	Trámite	80469	16/11/2021	Expedición de la tarjeta de operación	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
46	Trámite	80489	16/11/2021	Registro inicial de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
47	Trámite	80482	16/11/2021	Cambio de servicio de un vehículo	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
48	Trámite	80490	16/11/2021	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
49	Trámite	80516	16/11/2021	Desmonte de blindaje de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
50	Trámite	80477	16/11/2021	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
51	Trámite	80495	16/11/2021	Blindaje de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
52	Trámite	80486	16/11/2021	Radicación de la matrícula de un remolque y semirremolque	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
53	Trámite	80451	16/11/2021	Matrícula de vehículos automotores	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
54	Trámite	22125	17/11/2021	Traslado de cadáveres	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS
55	Trámite	7102	17/11/2021	Licencia para la cremación de cadáveres	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS



56	Trámite	22126	17/11/2021	Licencia de inhumación de cadáveres.	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS
57	Trámite	22080	18/11/2021	Autorización de Ocupación de Inmuebles	Secretaría de Planeación
58	Trámite	4407	24/11/2021	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
59	Trámite	4352	24/11/2021	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN
60	Trámite	74301	24/11/2021	Certificado de Indigencia-habitante calle	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
61	Trámite	14200	6/12/2021	Exención del impuesto predial unificado	Secretaría de Hacienda
62	Trámite	23197	17/12/2021	Formulación del proyecto de plan de regularización	Secretaría de Planeación
63	Trámite	22221	17/12/2021	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS
64	Trámite	22122	17/12/2021	Concepto sanitario	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS
65	Trámite	4920	17/12/2021	Licencia de exhumación de cadáveres	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS
66	Trámite	23204	20/12/2021	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	Secretaría de Planeación
67	Trámite	23614	20/12/2021	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	Secretaría de Planeación
68	Trámite	4410	21/12/2021	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
69	Trámite	4402	21/12/2021	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
70	Trámite	22124	22/12/2021	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS
71	Trámite	59689	28/12/2021	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
72	Trámite	27919	30/12/2021	Exención del impuesto de espectáculos públicos	Secretaría de Hacienda
73	Trámite	74307	30/12/2021	Inclusión para la Transformación de la informalidad laboral y productiva	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
74*	Trámite	60123	6/02/2022	Permiso de captación de recursos	CORVIVIENDA
75	Trámite	59694	7/03/2022	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Secretaría de Hacienda
76	Trámite	4351	4/04/2022	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN
77	Trámite	4336	5/04/2022	Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN
78	Trámite	7098	28/04/2022	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
79	Trámite	4396	28/04/2022	Apertura, registro y/o reemplazo de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
80	Trámite	59575	6/06/2022	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Secretaría de Hacienda
81	Trámite	23228	24/06/2022	Formulación del proyecto de plan de implantación	Secretaría de Planeación
82	Trámite	23127	5/07/2022	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Dirección Administrativa de Control Urbano
83	Trámite	21994	5/07/2022	Registro de la publicidad exterior visual	Dirección Administrativa de Control Urbano
84	Trámite	26811	5/07/2022	Impuesto a la publicidad visual exterior	Dirección Administrativa de Control Urbano
85	Trámite	83435	11/07/2022	Autorización de Eventos en el Espacio Público	Dirección de Espacio Público y Movilidad
86	Trámite	83275	5/08/2022	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS



87	Trámite	23482	22/08/2022	Contribución por valorización	Dirección Administrativa de Valorización
88	Trámite	22186	20/09/2022	Esterilización canina y felina	UMATA
89	Trámite	22805	21/09/2022	Registro de ejemplares caninos de manejo especial	UMATA
90	Trámite	22938	29/11/2022	Auxilio para gastos de sepelio	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
91	Trámite	24656	2/02/2023	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda
92	Trámite	22497	2/02/2023	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda
93	Trámite	59556	2/02/2023	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Secretaría de Hacienda
94	Trámite	24658	2/02/2023	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda
95	Trámite	26815	2/02/2023	Exención del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda
96	OPA	84523	22/03/2023	Desembargo de Bienes Inmuebles	Secretaría de Hacienda
97	Trámite	59562	22/03/2023	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Secretaría de Hacienda
98	OPA	84373	22/03/2023	Levantamiento de Medidas Cautelares para cuentas Bancarias	Secretaría de Hacienda
99	OPA	84539	9/05/2023	Apelación de estrato asignado	Secretaría de Planeación
100	Trámite	22540	12/05/2023	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas.	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
101	Trámite	84754	12/05/2023	Registro de acompañantes para motocicletas	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
102	Trámite	84745	12/05/2023	Registro coches	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
103	Trámite	84752	12/05/2023	Liquidación pago derechos de tránsito	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
104	Trámite	22617	15/11/2023	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
105	Trámite	14684	12/12/2023	Certificado de residencia	Alcaldías Locales
106	Trámite	83301	28/12/2023	Aprovechamiento de eventos en el espacio público	Gerencia de Espacio Público y Movilidad
107	Trámite	22127	6/02/2024	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Dirección Administrativa de Control Urbano
108	Trámite	22121	8/02/2024	Ampliación del servicio educativo	Secretaría de Educación
109	Trámite	86531	15/02/2024	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Secretaría de Educación
110	Trámite	86535	15/02/2024	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Secretaría de Educación
111	Trámite	86532	15/02/2024	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Secretaría de Educación
112	Trámite	86536	15/02/2024	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Secretaría de Educación
113	Trámite	86533	15/02/2024	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Secretaría de Educación
114	Trámite	86537	15/02/2024	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Secretaría de Educación
115	Trámite	59572	11/04/2024	Participación en plusvalía	Secretaría de Planeación
116	Trámite	4361	23/04/2024	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN
117	Trámite	4356	23/04/2024	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN
118	Trámite	4423	29/04/2024	Inscripción de la propiedad horizontal	Dirección Administrativa de Control Urbano



119	Trámite	4426	29/04/2024	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Dirección Administrativa de Control Urbano
120	Trámite	14192	30/05/2024	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Secretaría de Hacienda
121	Trámite	22648	5/06/2024	Clausura de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación
122	Trámite	23693	5/06/2024	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Secretaría de Educación
123	Trámite	22321	5/06/2024	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación
124	Trámite	22008	5/06/2024	Cesantías parciales para docentes oficiales	Secretaría de Educación
125	Trámite	23641	5/06/2024	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación
126	Trámite	22015	5/06/2024	Ascenso en el escalafón nacional docente	Secretaría de Educación
127	Trámite	4525	5/06/2024	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Secretaría de Educación
128	Trámite	22654	5/06/2024	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Secretaría de Educación
129	Trámite	22216	5/06/2024	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo privado	Secretaría de Educación
130	Trámite	73198	5/06/2024	Legalización de documentos	Secretaría de Educación
131	Trámite	23666	5/06/2024	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Secretaría de Educación
132	Trámite	23638	5/06/2024	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación
133	Trámite	22143	5/06/2024	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación
134	Trámite	22152	5/06/2024	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación
135	Trámite	4924	5/06/2024	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Secretaría de Educación
136	Trámite	22300	5/06/2024	Autorización de calendario académico especial	Secretaría de Educación
137	Trámite	22458	5/06/2024	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Secretaría de Educación
138	Trámite	22219	5/06/2024	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Secretaría de Educación
139	Trámite	38779	6/06/2024	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	Gerencia de Espacio Público y Movilidad
140	Trámite	22543	17/06/2024	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales.	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
141	Trámite	14191	19/06/2024	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Secretaría de Hacienda
142	Trámite	22532	21/06/2024	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
143	Trámite	22475	25/06/2024	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	Secretaría de Hacienda
144	Trámite	28223	2/07/2024	Supervisión delegado de sorteos y concursos	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
145	Trámite	59555	24/07/2024	Matrícula de arrendadores	Oficina Asesora Jurídica
146	Trámite	86819	18/09/2024	Certificado de Representante legal y/o Revisor Fiscal de la propiedad horizontal	Dirección Administrativa de Control Urbano
147	Trámite	16871	18/09/2024	Certificado de estratificación socioeconómica	Secretaría de Planeación
148	Trámite	22688	30/09/2024	Apertura de los centros de estética y similares	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS



149	Trámite	84753	7/10/2024	Desembargo de cuentas Bancarias por Movilidad y Transporte	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
150	Trámite	59681	8/10/2024	Cancelación de la matrícula de arrendadores	Oficina Asesora Jurídica
151	Trámite	23485	12/11/2024	Certificado de paz y salvo	Dirección Administrativa de Valorización
152	Trámite	86528	14/11/2024	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Secretaría de Educación
153	Trámite	86580	14/11/2024	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Secretaría de Educación
154	Trámite	86529	14/11/2024	Pensión de jubilación por aportes	Secretaría de Educación
155	Trámite	80488	20/11/2024	Duplicado de placas de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
156	Trámite	4421	22/11/2024	Concepto de norma urbanística	Secretaría de Planeación
157	Trámite	4707	22/11/2024	Copia certificada de planos	Secretaría de Planeación
158	Trámite	22449	22/11/2024	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Secretaría de Planeación
159	OPA	84535	22/11/2024	Revisión de Estrato	Secretaría de Planeación
160	Trámite	59546	22/11/2024	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	Secretaría de Planeación
161	OPA	84538	22/11/2024	Asignación de estrato	Secretaría de Planeación
162	Trámite	23200	22/11/2024	Ajuste de un plan parcial adoptado	Secretaría de Planeación
163	Trámite	26901	22/11/2024	Certificado de riesgo de predios	Secretaría de Planeación
164	Trámite	14207	22/11/2024	Concepto de uso del suelo	Secretaría de Planeación
165	Trámite	23195	22/11/2024	Determinantes para la formulación de planes parciales	Secretaría de Planeación
166	Trámite	22178	22/11/2024	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Secretaría de Planeación
167	Trámite	59706	22/11/2024	Licencia de intervención del espacio público	Secretaría de Planeación
168	Trámite	84756	3/12/2024	Acuerdos de pago tránsito y movilidad	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
169	Trámite	14189	3/12/2024	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
170	Trámite	28078	27/12/2024	Asignación de nomenclatura	Secretaría de Planeación
171	Trámite	14228	25/02/2025	Impuesto predial unificado	Secretaría de Hacienda
172	Trámite	86587	14/04/2025	Impuesto de delineación urbana	Secretaría de Hacienda
173	Trámite	59570	14/04/2025	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Secretaría de Hacienda

Fuente: Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

***Nota aclaratoria:**

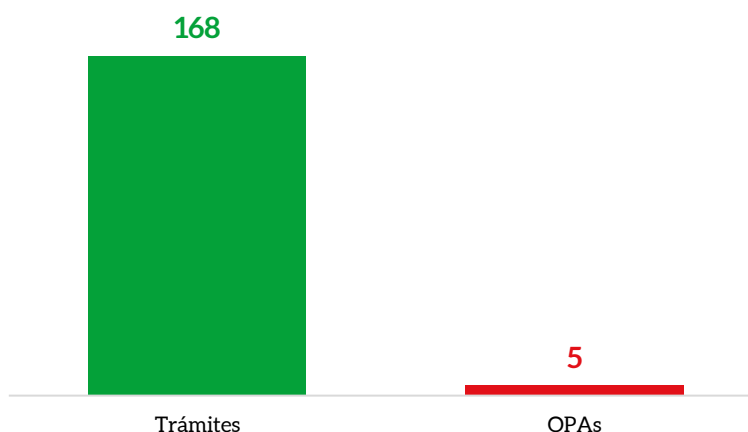
Durante la revisión del banco de trámites inscritos en el SUIT, se identificó que el trámite con código 60123, correspondiente al Ítem 74 y denominado **"Permiso de captación de recursos"**, está asociado a **Corvivienda**, entidad descentralizada del Distrito. Teniendo en cuenta que dicho trámite no es de competencia directa de la Alcaldía Distrital de Cartagena, se procederá a realizar la gestión correspondiente ante la Dirección de Función Pública para solicitar su eliminación de la plataforma SUIT, con el fin de mantener actualizada y depurada la información institucional.



7.1 Estadísticas de tramites

A continuación, se presentan las estadísticas de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs) actualmente inscritos por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. En total, la entidad cuenta con **168 trámites** y **5 OPAs** registrados. Asimismo, se muestra el consolidado de estos procedimientos clasificados por dependencia responsable, lo cual permite visualizar el alcance institucional de la gestión de trámites en el Distrito y su distribución entre las distintas áreas administrativas.

Grafica 1. Trámites y OPAs inscritos en SUIT



Fuente: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) - Elaboración propia

7.1.1. Estado de digitalización de los trámites inscritos en SUIT

La Alcaldía de Cartagena cuenta actualmente con **173 trámites inscritos** en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), lo cual representa el universo de gestiones administrativas disponibles para la ciudadanía ante las diferentes dependencias distritales. Este portafolio de trámites ha sido objeto de seguimiento y análisis en cuanto a su nivel de avance en la implementación de servicios digitales.

Del total de trámites inscritos, **113 trámites se realizan parcialmente en línea**, lo que indica que los ciudadanos pueden adelantar una parte del proceso a través de medios electrónicos (como diligenciar formularios o hacer radicación digital), pero deben completar otros pasos de forma presencial. Este grupo representa un **65.3%** del total, y refleja un avance significativo en la adopción de mecanismos digitales,

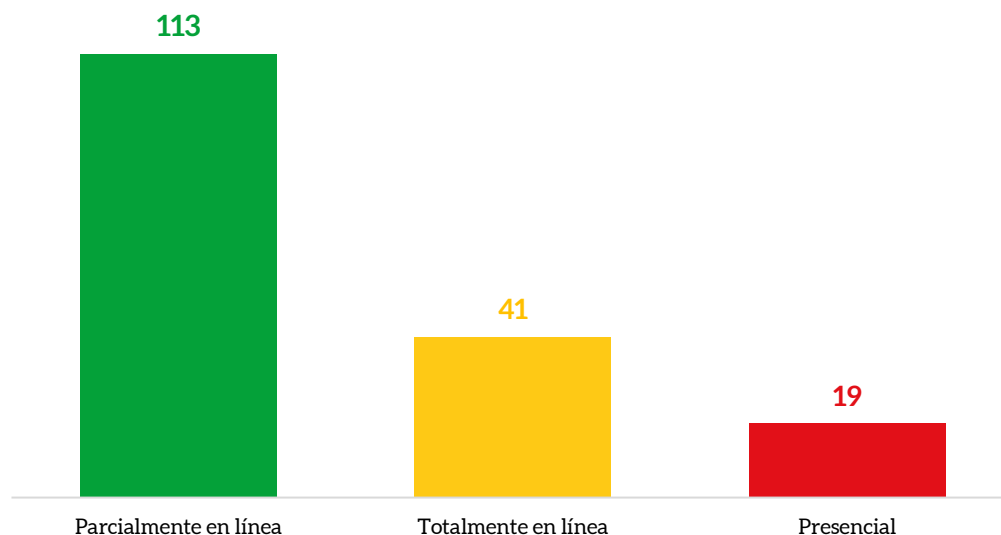


aunque con oportunidades de mejora en términos de automatización y simplificación integral.

Por otro lado, **41 trámites (23.7%) ya se pueden realizar completamente en línea**, lo que evidencia un importante esfuerzo institucional por parte de las dependencias para ofrecer servicios 100% digitales, facilitando el acceso, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del usuario. Estos trámites reflejan la orientación de la administración hacia la transformación digital y el cumplimiento de los lineamientos de Gobierno Digital.

Finalmente, **19 trámites (11.0%) aún se gestionan de forma completamente presencial**, lo cual representa un desafío y una oportunidad clara para futuras acciones de racionalización. Estos trámites, en su mayoría, requieren una revisión para identificar barreras normativas, tecnológicas o de diseño institucional que impiden su virtualización.

Grafica 2. Medio de realización de los Trámites inscritos



Fuente: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) - Elaboración propia



7.1.2. Dependencias responsables de trámites inscritos en SUIT

Del total de 173 trámites inscritos por la Alcaldía de Cartagena en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, se evidencia una participación heterogénea por parte de las distintas dependencias distritales, según su misionalidad y volumen de servicios ofrecidos.

La dependencia con mayor número de trámites es el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, con un total de 59 trámites, lo cual responde a la alta demanda ciudadana en servicios relacionados con movilidad, transporte público, licencias y vehículos. Le sigue la Secretaría de Educación, con 29 trámites, muchos de los cuales están asociados a procesos de matrícula, certificados y validaciones educativas.

En tercer lugar, se encuentra la Secretaría de Planeación, que concentra 21 trámites, principalmente relacionados con desarrollo urbano, licencias y conceptos técnicos. A su vez, la Secretaría de Hacienda agrupa 18 trámites, los cuales tienen alto impacto en la ciudadanía por su naturaleza tributaria y financiera.

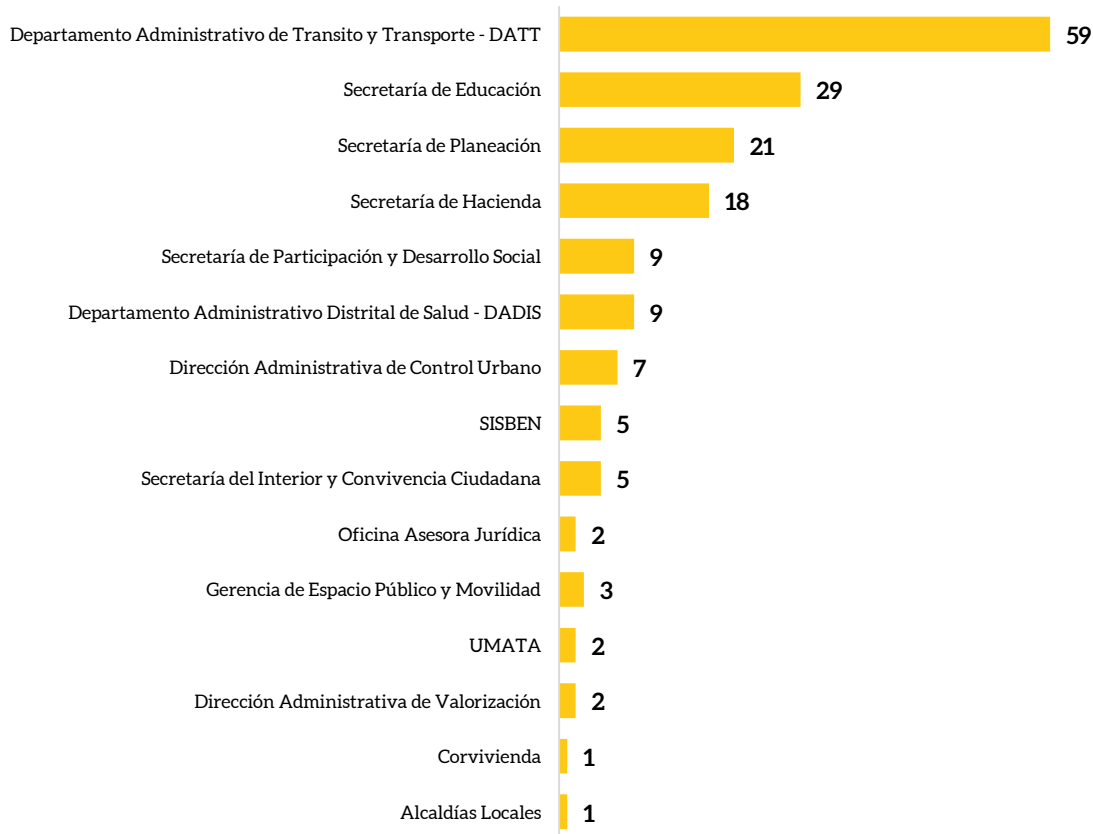
Otras dependencias con participación relevante son el DADIS y la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, cada una con 9 trámites, seguidas de cerca por la Dirección de Control Urbano con 7 trámites, y tanto el SISBEN como la Secretaría del Interior con 5 trámites cada una.

Dependencias como la Oficina Jurídica, Dirección de Espacio Público, UMATA y Valorización presentan entre 2 y 3 trámites cada una. Finalmente, las Alcaldías Locales y Corvivienda reportan un trámite cada una, lo que sugiere funciones más focalizadas o menor interacción con trámites formales dentro del SUIT.

Este análisis permite identificar el grado de responsabilidad en la gestión de trámites por dependencia, y al mismo tiempo facilita priorizar esfuerzos de racionalización y mejora de acuerdo con el volumen y la criticidad de los servicios prestados.



Grafica 3. Numero de Trámites por dependencias



Fuente: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) - Elaboración propia

7.2 Gestión de datos de operación

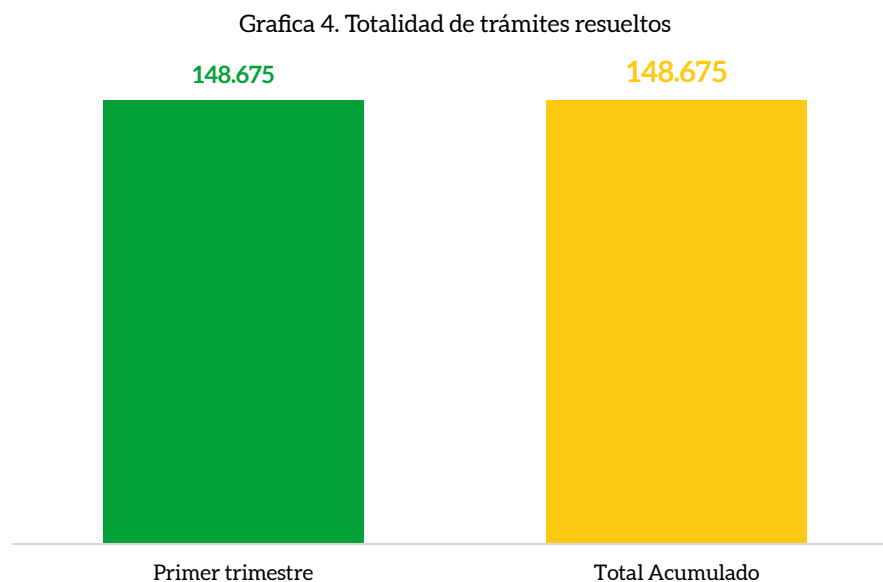
La Alcaldía de Cartagena cuenta con una oferta institucional de **173 trámites inscritos en la plataforma SUIT**, los cuales están disponibles para consulta a través del portal web oficial del Distrito. De esta oferta, varios trámites ya permiten su inicio en línea, lo que representa un avance en la transformación digital y mejora del acceso ciudadano.

Como parte del monitoreo a la gestión operativa de los trámites, se ha identificado que, para la vigencia 2025, los 10 trámites más utilizados, tanto de forma presencial como virtual, corresponden principalmente a las dependencias de Hacienda Distrital, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) y la Secretaría de Planeación - SISBEN, reflejando las áreas de mayor interacción ciudadana y demanda de servicios en el Distrito.



7.2.1. Indicador de Trámites Resueltos – Corte al Primer Trimestre de 2025

El presente indicador permite visualizar el comportamiento trimestral del total de trámites resueltos por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. Este consolidado incluye todas aquellas solicitudes tramitadas por las distintas dependencias distritales, tanto las presentadas directamente por la ciudadanía como las que fueron radicadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la administración. En la siguiente gráfica se visualiza el comportamiento del indicador por trimestre, mostrando de manera clara la evolución del volumen de trámites resueltos en lo corrido del año.



Fuente: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) – Elaboración propia

Durante el primer trimestre del año (enero-marzo), la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias resolvió un total de 148.675 trámites, correspondientes a solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los canales de atención dispuestos por la administración distrital.

Este volumen refleja un importante nivel de gestión institucional y permite evidenciar la capacidad de respuesta de las distintas dependencias frente a los requerimientos ciudadanos.

El seguimiento periódico a este indicador permite identificar tendencias y tomar decisiones orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, así como analizar posibles factores internos o externos que inciden en el comportamiento del número de



trámites resueltos, tales como la demanda estacional, modificaciones normativas, capacidad instalada o procesos de mejora en los canales de atención.

7.2.2. Análisis Estratégico del Top 10 de Trámites Resueltos - Alcaldía de Cartagena (Primer Trimestre 2025)

El análisis de los trámites más solicitados en la Alcaldía de Cartagena permite identificar tendencias clave en la interacción entre ciudadanía e institucionalidad. El 88,10% del total de trámites resueltos en el semestre se concentran en solo 10 trámites, lo cual sugiere una alta concentración operativa que puede ser aprovechada para priorizar mejoras tecnológicas, de talento humano y de atención al usuario.

Este ranking también refleja el impacto de decisiones políticas, contextos sociales y ciclos económicos que inciden directamente en el comportamiento ciudadano frente a ciertos trámites. Los datos reflejan una alta concentración de trámites en tres áreas claves:

1. Gestión tributaria (Secretaría de Hacienda).
2. Movilidad y tránsito (DATT).
3. Programas sociales (SISBEN).

Tabla 2. Top 10 de los Trámites más solicitados - Primer semestre 2025

Ítem	Código SUIT	Nombre del tramite	Total de solicitudes resueltas	Porcentaje de participación	Dependencia responsable
1	14228	Impuesto predial unificado	72.712	48,91%	Secretaría de Hacienda
2	22475	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	16.060	10,80%	Secretaría de Hacienda
3	84752	Liquidación pago derechos de tránsito	11.237	7,56%	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
4	80502	Licencia de conducción	8.668	5,83%	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
5	80481	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	5.508	3,70%	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
6	80515	Renovación de la licencia de conducción	5.365	3,61%	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT



7	23485	Certificado de paz y salvo	3.386	2,28%	Departamento Administrativo de Valorización
8	14684	Certificado de residencia	2.744	1,85%	Alcaldías Locales
9	4336	Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	2.654	1,79%	Secretaría de Planeación (SISBEN)
10	4352	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	2.651	1,78%	Secretaría de Planeación (SISBEN)

Fuente: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), Corte al primer trimestre 2025
Total de trámites resueltos en el semestre: 148.675
Total acumulado del Top 10: 130.985 trámites (88,10%)

Secretaría de Hacienda: Liderazgo en la demanda de trámites

La Secretaría de Hacienda lidera ampliamente el ranking con dos trámites:

- **Impuesto Predial Unificado** (72.712 trámites – casi el 49% del total del top 10).
- **Impuesto de Industria y Comercio** (16.060 trámites – 10,8%).
- En conjunto, representan **más del 59%** del total de trámites más solicitados del trimestre.

Este comportamiento es coherente con el calendario fiscal del primer trimestre, en el que se concentran actividades como la liquidación, pago con descuento por pronto pago y actualización de datos catastrales y comerciales.

Esta dinámica también se articula con la campaña institucional “**Impuestos que sí se ven**”, que ha promovido el pago oportuno de impuestos a través de una narrativa centrada en la **inversión visible en obras, mejoramiento de espacios públicos, infraestructura vial y programas sociales**, reforzando la percepción positiva del cumplimiento tributario como motor de desarrollo local.

Trámites del DATT: Alta demanda en trámites de movilidad y transporte

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) acumula **4 trámites en el top 10**, con un total de **30.778 gestiones**, lo que representa el **20,7% del total** del trimestre.

Estos trámites están vinculados con:

- **Liquidación de derechos de tránsito**



- **Licencias de conducción (expedición y renovación)**
- **Entrega de vehículos inmovilizados**

La alta recurrencia sugiere la necesidad de mantener acciones orientadas a:

- **Agilizar procesos** a través de plataformas digitales.
- **Reducir tiempos de atención presencial.**
- **Desarrollar soluciones de autoservicio y agendamiento en línea.**

SISBEN: Demanda social persistente

Los trámites del SISBEN gestionados por la Secretaría de Planeación también están presentes:

- **Actualización de datos:** 2.654 gestiones
- **Inclusión de personas:** 2.651 gestiones

Aunque en menor proporción, estos trámites reflejan una **constante necesidad de la población por permanecer activa en el sistema** y acceder a los beneficios de programas como Renta Ciudadana, subsidios de salud, educación y alimentación.

Esto destaca la importancia de continuar fortaleciendo el modelo de atención de **estratificación social, con enfoque territorial y uso de tecnología móvil para ampliar la cobertura de encuestas.**

Otros trámites destacados

- **Certificado de Paz y Salvo** (Departamento de Valorización): 3.386 solicitudes
- **Certificado de Residencia** (Alcaldías Locales): 2.744 solicitudes

Ambos trámites, aunque con menor peso relativo, son requisitos frecuentes para acceder a otros servicios, becas, trámites bancarios o procesos contractuales, lo que justifica seguir mejorando su simplificación y automatización.



8. Estrategia de Racionalización 2025

En el marco de la estrategia “Cartagena Contigo”, que inició en 2024, la Alcaldía de Cartagena ha venido impulsando una ambiciosa iniciativa de **racionalización de trámites**, con el objetivo de simplificar, optimizar y facilitar los procesos que los ciudadanos deben realizar ante las distintas dependencias del Distrito. Esta estrategia responde a la necesidad de brindar servicios más eficientes, reducir tiempos de respuesta, eliminar pasos innecesarios y mejorar la experiencia de los usuarios al momento de ejercer sus derechos. Como parte del compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, la estrategia de racionalización de trámites se publica anualmente en la página web de la Alcaldía, donde los ciudadanos pueden consultar los trámites priorizados, las acciones programadas y los avances obtenidos. Esta información está disponible en el siguiente enlace: <https://www.cartagena.gov.co/transparencia/5tramites/estrategia-racionalizacion-tramites>.

Durante la vigencia 2025, la estrategia continúa su implementación con base en las orientaciones del Plan de Desarrollo Distrital y el Plan de Acción de la Política de Racionalización de Trámites. En este sentido, se estableció como **meta racionalizar al menos 10 trámites** a lo largo del año. La priorización de los trámites a intervenir se definió a partir de un análisis integral que incluyó factores como el volumen de solicitudes atendidas, los trámites que históricamente han generado mayores quejas o dificultades, y aquellos cuya simplificación tiene un mayor impacto en la calidad del servicio y la transparencia institucional.

A lo largo del proceso, se ha venido aplicando una metodología participativa y técnica que combina la revisión normativa, el levantamiento detallado de los flujos de cada trámite, la detección de redundancias, así como la identificación de oportunidades de digitalización. Estas acciones han sido apoyadas por reuniones técnicas, mesas de trabajo con las dependencias responsables, y el uso de herramientas como la matriz de cargue de datos de trámites del SUIT y los espacios de seguimiento que se realizan periódicamente desde la Coordinación de Atención y Servicios al Ciudadano.



Tabla 3. Consolidado estrategia de racionalización de trámites 2025

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN			
Ítem	Código SUIT	Nombre del trámite	Situación actual	Tipo de racionalización	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Acción de racionalización	Fecha inicio	Fecha fin	Dependencia responsable
1	59570	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	El trámite actualmente solo se puede solicitar de forma presencial	 Tecnológica	El usuario podrá enviar su solicitud y documentos por el portal web	Reducción de tiempos y desplazamientos, con mayor facilidad de acceso al trámite	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	31/01/2025	31/12/2025	Secretaría de Hacienda
2	86587	Impuesto de Delineación Urbana	El usuario diligencia el formulario en línea o por correo y realiza el pago de forma presencial en bancos	 Tecnológica	El usuario podrá hacer todo el trámite en línea y pagar electrónicamente por PSE	Menor costo, tiempo y necesidad de desplazamiento para el usuario	Pago en línea	31/01/2025	31/12/2025	Secretaría de Hacienda
3	16871	Certificado de estratificación socioeconómica	El usuario solicita el trámite por correo electrónico o de forma presencial	 Administrativa	El usuario podrá realizar el trámite completamente en línea	Ahorro en costos, tiempo y desplazamientos para el usuario	Fusión del trámite y otros procedimientos administrativos	31/01/2025	31/12/2025	Secretaría de Planeación
4	28078	Asignación de nomenclatura	El usuario solicita el trámite por correo electrónico o de forma presencial	 Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite completamente en línea	Ahorro en costos, tiempo y desplazamientos para el usuario	Trámite total en línea	31/01/2025	31/12/2025	Secretaría de Planeación
5	22532	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	El usuario radica la solicitud en la Ventanilla de Atención al Ciudadano. Luego, es revisada por el Comité de Seguridad.	 Normativa	Actualización del decreto que regula el trámite para mejorar su gestión y claridad	Brindar transparencia y facilitar el trámite para ciudadanos, empresarios y organizadores de eventos	Interoperatividad externa	31/01/2025	31/12/2025	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
6	4423	Inscripción de la propiedad horizontal	El usuario solicita el trámite por correo electrónico o de forma presencial	 Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite completamente en línea	Ahorro en costos, tiempo y desplazamientos para el usuario	Trámite total en línea	31/01/2025	31/12/2025	Dirección de Control Urbano
7	4426	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	El usuario solicita el trámite por correo electrónico o de forma presencial	 Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite completamente en línea	Ahorro en costos, tiempo y desplazamientos para el usuario	Trámite total en línea	31/01/2025	31/12/2025	Dirección de Control Urbano
8	59681	Cancelación de la matrícula de arrendadores	El usuario solicita el trámite por correo electrónico o de forma presencial	 Normativa	Incluir y estandarizar los documentos requeridos en las solicitudes	Mejora en el cumplimiento de metas del proceso	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	31/01/2025	31/12/2025	Oficina Asesora Jurídica
9	86819	Concepto sanitario	El usuario solicita el trámite por correo electrónico o de forma presencial	 Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite completamente en línea	Ahorro en costos, tiempo y desplazamientos para el usuario	Trámite total en línea	31/01/2025	31/12/2025	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS
10	80451	Matrícula de vehículos automotores	El usuario debe pagar el impuesto vehicular y adquirir el SCAT. Si no matrícula en 60 días, la placa asignada se libera en el RUNT	 Administrativa	El usuario podrá iniciar el trámite en línea, y solo se requerirá asistir para registrar la huella	Reducción de tiempos de espera, descongestión de oficinas y agilización del trámite en línea, dejando solo el registro de huella de forma presencial	Aumento de canales y/o puntos de atención	31/01/2025	31/12/2025	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
11	84752	Liquidación pago derechos de tránsito	El usuario solo accede a la información de forma presencial	 Tecnológica	El usuario podrá realizar el trámite completamente en línea	Ahorro en costos, tiempo y desplazamientos para el usuario	Trámite total en línea	31/01/2025	31/12/2025	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT

Fuente: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) – Elaboración propia

Con estas acciones, la Alcaldía de Cartagena avanza en su compromiso de construir una administración más cercana, moderna y eficiente, que promueva la confianza ciudadana y fortalezca la relación entre el Estado y la comunidad. La estrategia “Cartagena Contigo” se consolida, así como un instrumento clave para el mejoramiento continuo de la gestión pública distrital.

8.1 Avance de la estrategia de racionalización

Con corte al primer trimestre del año 2025, la Alcaldía de Cartagena ha logrado avances significativos en la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, como parte de la estrategia institucional “Cartagena Contigo”, vigente desde el año 2024. Esta estrategia tiene como objetivo mejorar la experiencia ciudadana, facilitar el acceso a los servicios públicos y optimizar los procesos mediante el uso de herramientas tecnológicas, con un enfoque centrado en el ciudadano.

Durante este primer semestre, se ha racionalizado 1 trámite de alto impacto, lo cual representa un avance del **10%** frente a la meta trazada en el Plan de Desarrollo



Distrital 2024-2027 y el Plan de Acción de la Política de Racionalización, que contempla racionalizar 10 trámites en total durante el año 2025. Este avance evidencia el compromiso de la administración distrital con la transformación digital de sus servicios y la mejora continua de la atención a la ciudadanía.

Los trámites priorizados para su racionalización han sido seleccionados con base en los resultados de encuestas ciudadanas, el análisis de la demanda en vigencias anteriores y la identificación de cuellos de botella en los procesos, permitiendo enfocar los esfuerzos institucionales hacia aquellos servicios que requieren una intervención urgente para garantizar mayor eficiencia, transparencia y facilidad de acceso.

A continuación, se detalla el trámite racionalizado hasta la fecha, el cual ha sido transformado a través de acciones de racionalización tecnológica, permitiendo a los usuarios realizarlos completamente en línea, eliminando la necesidad de trámites presenciales:

1. Asignación de nomenclatura (Código SUIT 28078)

Responsable: Secretaría de Planeación.

Este trámite fue transformado tecnológicamente para permitir que el ciudadano lo gestione completamente en línea. Ahora el usuario puede radicar la solicitud, adjuntar los documentos requeridos y recibir la respuesta sin necesidad de acudir presencialmente a la entidad. Esta mejora ha optimizado los tiempos de respuesta y ha eliminado la necesidad de desplazamientos, facilitando el acceso al trámite desde cualquier lugar.

Este avance permite evidenciar el compromiso de la administración distrital con la modernización del Estado y el fortalecimiento del gobierno digital. Cabe resaltar que el año 2025 aún se encuentra en ejecución, y la meta establecida tanto en el Plan de Desarrollo Distrital como en el Plan de Acción de la Política de Racionalización de Trámites contempla racionalizar un total de 10 trámites. De este modo, la Alcaldía de Cartagena continúa avanzando en la construcción de una administración más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

8.2 Implementación y monitoreo de la estrategia de racionalización

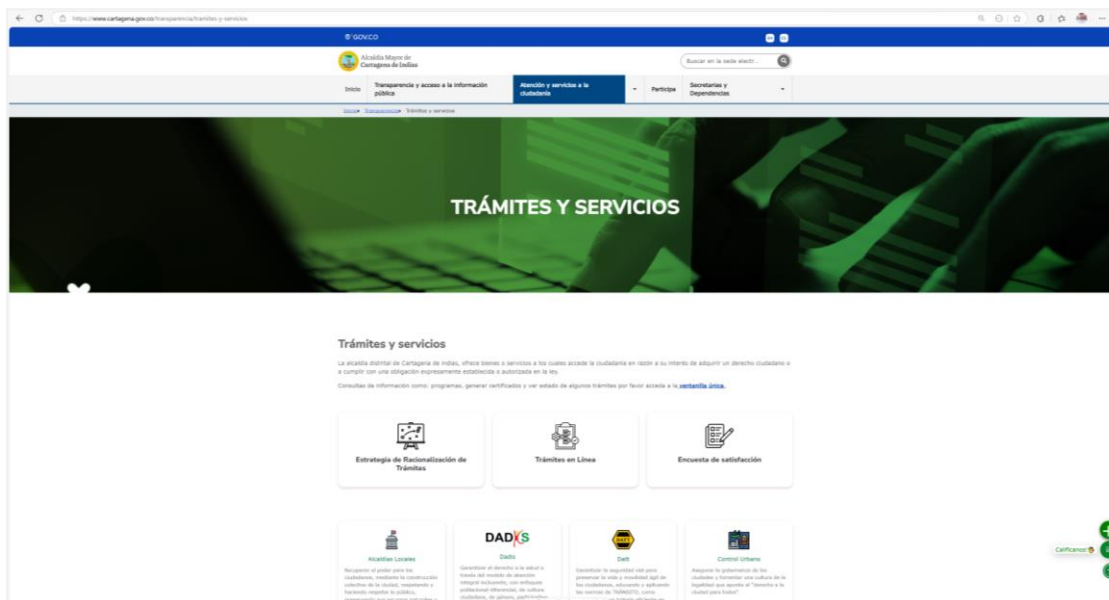
La implementación y monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites en la Alcaldía de Cartagena se ha venido desarrollando de manera sistemática, participativa y articulada entre las distintas dependencias del Distrito, con el



objetivo de garantizar mejoras reales en la experiencia de los ciudadanos al momento de realizar sus trámites ante la administración pública.

Como parte de este proceso, la Alcaldía ha fortalecido su Sede Electrónica, la cual se ha convertido en una herramienta clave para la difusión de la información relacionada con los trámites y servicios que presta la Entidad. A través de esta plataforma, disponible en el enlace:

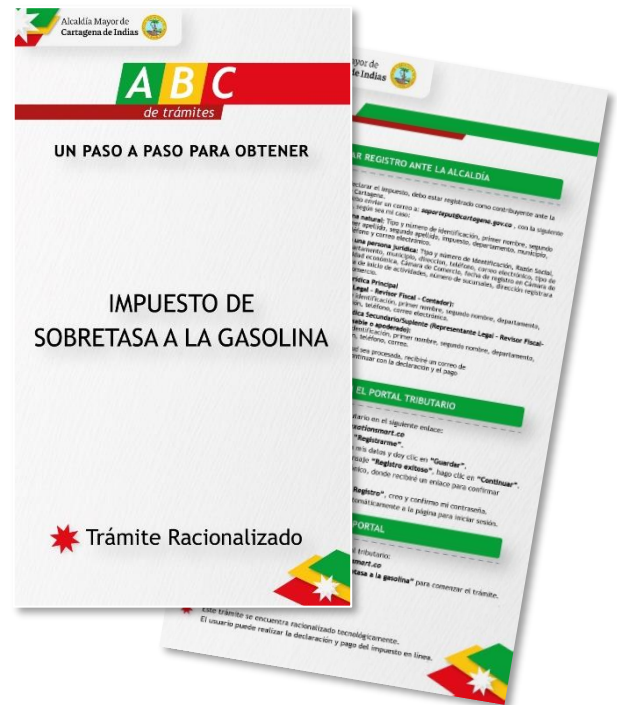
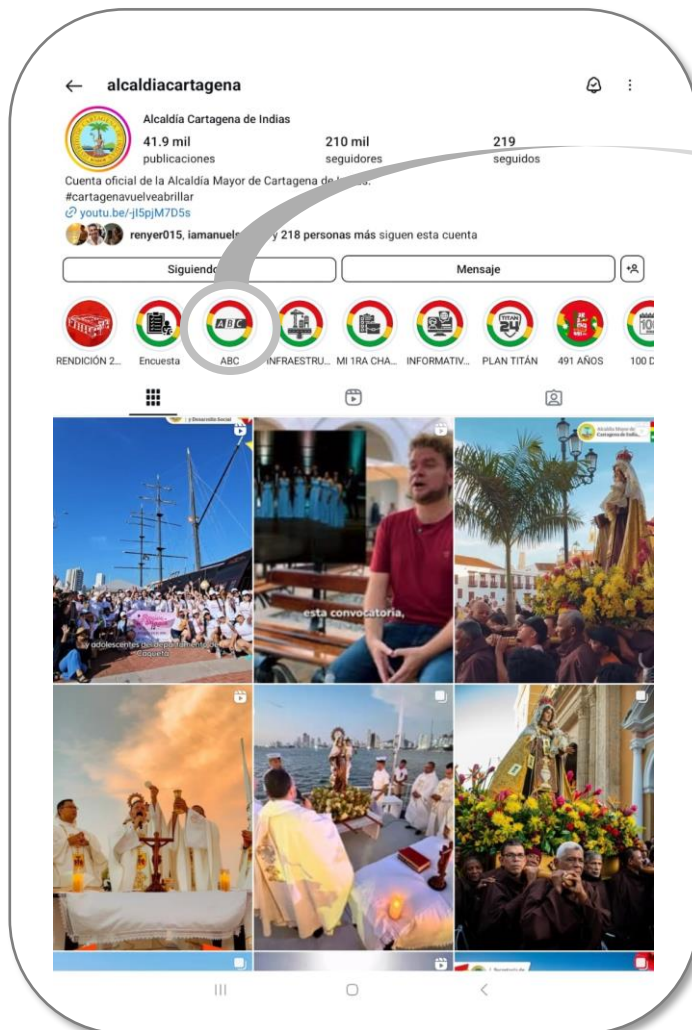
<https://www.cartagena.gov.co/transparencia/tramites-y-servicios>, los ciudadanos pueden consultar en un solo lugar los trámites vigentes, los requisitos, los canales de atención y demás detalles necesarios para gestionarlos de manera clara, confiable y accesible.



Adicionalmente, cada vez que se logra racionalizar un trámite —ya sea mediante simplificación, eliminación de pasos, digitalización o automatización— se realiza una estrategia de difusión a través de las redes sociales oficiales de la Alcaldía, especialmente en Instagram, donde se publican ABC explicativos. Estos ABC son guías prácticas diseñadas para mostrar, de forma sencilla y visual, el paso a paso que deben seguir los ciudadanos para acceder a los trámites de manera fácil y sin complicaciones. Este contenido se puede consultar a través del siguiente enlace: [ABC de trámites racionalizados](#)



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



Además, para brindar orientación permanente y personalizada, la Alcaldía de Cartagena ha puesto a disposición de la ciudadanía a **"Catalina"**, una asistente virtual basada en inteligencia artificial. A través de Catalina, los ciudadanos pueden consultar cómo realizar trámites y acceder a los servicios que ofrece la entidad, recibir respuestas inmediatas y realizar sus gestiones de forma sencilla, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Puedes consultar a **Catalina** escribiendo al **WhatsApp 323 319 0810** o escaneando el siguiente código QR. Esta herramienta se suma a los canales digitales de atención ciudadana, reforzando el compromiso de la Alcaldía con la eficiencia, la innovación y la cercanía con la comunidad.



El monitoreo de la estrategia se realiza de forma continua mediante seguimiento técnico y administrativo a las acciones contempladas en el plan anual de racionalización, con base en indicadores de avance, cumplimiento y calidad. Este seguimiento incluye reuniones periódicas con las dependencias responsables, revisión de las matrices de cargue de datos, control del cumplimiento de los tiempos establecidos y verificación de la implementación efectiva de las mejoras en los trámites.

De esta manera, la Alcaldía de Cartagena no solo promueve una gestión más eficiente y orientada al ciudadano, sino que también fortalece la transparencia, el acceso a la información y la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

9. Evolución histórica de la estrategia de racionalización (2019–2025)

Desde el año 2019, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha venido desarrollando un proceso gradual de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs), como parte del compromiso institucional con la mejora continua en la atención a la ciudadanía. Esta labor busca simplificar, optimizar y hacer más eficientes los trámites que deben realizar las personas ante la administración distrital, en línea con los principios de eficiencia, transparencia y calidad establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

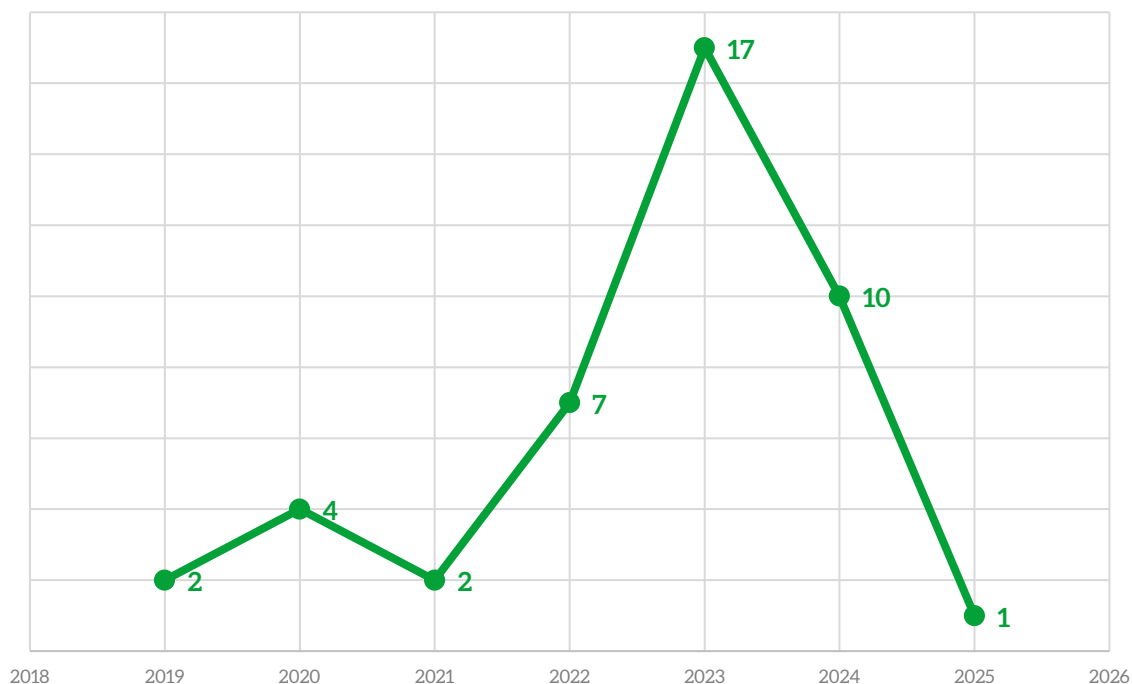
En **2019**, se inició este proceso con la racionalización de **2 trámites**. Para **2020**, la cifra se duplicó con **4 trámites** racionalizados, evidenciando una intención institucional creciente de mejorar los procesos administrativos. En **2021**, se mantuvo un nivel similar con **2 trámites**, reflejando una etapa de estabilidad operativa. Posteriormente, en **2022**, se dio un impulso al proceso con **7 trámites** racionalizados, como resultado de una mayor coordinación interna y seguimiento técnico a las dependencias.



El mayor crecimiento se dio en **2023**, con **17 trámites** racionalizados, cifra que representa el punto más alto de avance desde el inicio del proceso. Este resultado reflejó el fortalecimiento de la gestión interinstitucional y un mayor compromiso por parte de las dependencias distritales.

En **2024**, con la puesta en marcha de la estrategia “*Cartagena Contigo*”, orientada a mejorar la experiencia ciudadana y fortalecer el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía, se mantuvo una cifra destacada con **10 trámites** racionalizados. Esta estrategia impulsó con mayor fuerza la simplificación y modernización de los servicios, convirtiéndose en un referente para la planeación y ejecución de acciones de racionalización.

Grafica 5. Evolución de la racionalización de tramites 2019 – 2025



Fuente: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) - Elaboración propia

Durante el **2025**, con corte al primer trimestre, se ha racionalizado **1 trámite**. Es importante resaltar que el año aún se encuentra en ejecución, y que la meta establecida en el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 y en el Plan de Acción de la Política de Racionalización de Trámites es alcanzar un total de 10 trámites racionalizados. Esto representa, a la fecha, un avance del **10% frente a la meta**, y se



proyecta que en el segundo trimestre se continúe con el cumplimiento de los compromisos establecidos.

En resumen, la evolución del proceso entre 2019 y 2025 muestra una tendencia de fortalecimiento institucional, con hitos clave en 2023 y 2024, y un enfoque renovado a partir de la implementación de “*Cartagena Contigo*”, que ha contribuido significativamente a consolidar una administración más moderna, cercana y centrada en el ciudadano.

10. Percepción y satisfacción ciudadana

La Coordinación de Atención y Servicios al Ciudadano llevó a cabo una encuesta dirigida a los usuarios de los trámites ofrecidos por la Alcaldía de Cartagena, con el propósito de conocer su percepción sobre aspectos fundamentales relacionados con la atención y la experiencia durante la realización de estos procesos. Esta iniciativa hace parte de las acciones de monitoreo y mejora continua de la estrategia de racionalización de trámites que impulsa el Distrito.

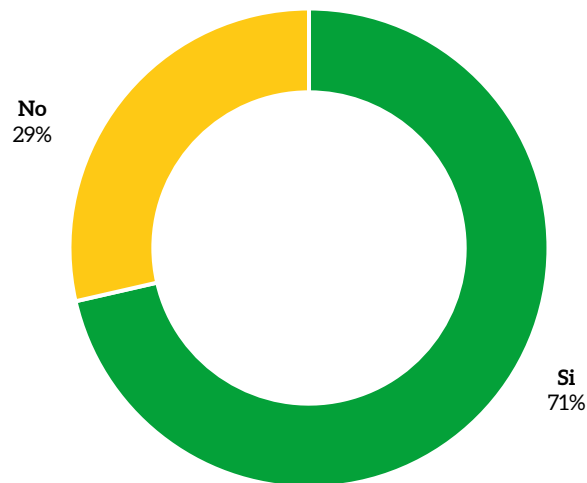
La encuesta estuvo compuesta por dos preguntas clave: la primera, orientada a medir la facilidad de acceso a la realización del trámite, y la segunda, enfocada en conocer el nivel de satisfacción general de los ciudadanos frente al servicio recibido. Ambas dimensiones resultan esenciales para entender cómo los usuarios perciben el desempeño institucional y permiten identificar áreas de oportunidad para optimizar los trámites ofrecidos.

En este capítulo se presentan los resultados de estas dos preguntas, acompañados de un análisis interpretativo y visual que permite evaluar fortalezas, debilidades y generar acciones de mejora centradas en el ciudadano. Esta información también contribuye a fortalecer la transparencia institucional y a validar el impacto de las acciones implementadas en el marco de la racionalización de trámites.



10.1. Facilidad de acceso a la realización de trámites

Grafica 5. Facilidad para realizar los tramites



Fuente: Encuesta de Satisfacción ciudadana – Elaboración propia

Como parte del monitoreo y evaluación de la estrategia de racionalización de trámites, la Alcaldía de Cartagena realizó una encuesta dirigida a la ciudadanía con el fin de identificar percepciones, barreras y oportunidades de mejora en la prestación de servicios administrativos. Uno de los aspectos clave evaluados fue la facilidad de acceso a la realización de los trámites, entendida como la capacidad de los ciudadanos para conocer, iniciar y gestionar sus solicitudes de manera clara, rápida y sin mayores obstáculos.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 71% de los encuestados manifestó que sí considera fácil el acceso a los trámites, mientras que un 29% expresó dificultades o percepciones negativas al respecto. Este resultado refleja un balance positivo en términos de accesibilidad, indicando que una proporción significativa de los usuarios ha logrado interactuar con los trámites de manera satisfactoria, ya sea de forma presencial o a través de canales digitales.

Sin embargo, el 29% de respuestas que indican dificultades también representa una señal de alerta y una oportunidad de mejora. Entre las principales causas identificadas de manera cualitativa, se destacan: la falta de información clara o actualizada sobre los requisitos, desconocimiento de los canales en línea, y dificultades para acceder a herramientas tecnológicas. Esto evidencia la necesidad



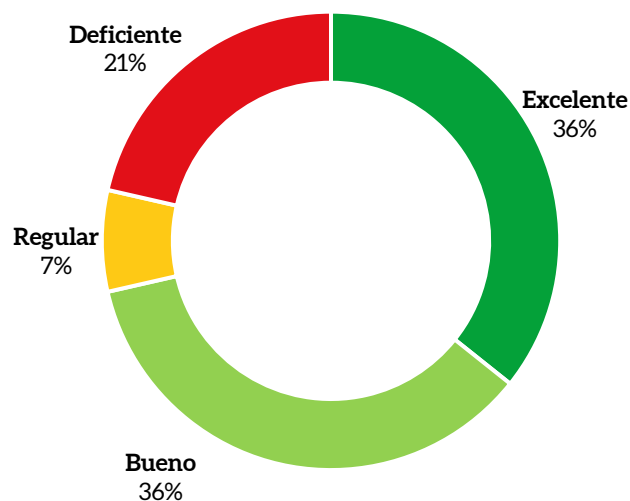
de fortalecer las estrategias de comunicación, orientación ciudadana y alfabetización digital, especialmente para poblaciones con menor acceso o familiaridad con medios digitales.

En este contexto, la Alcaldía ha venido adelantando acciones como la publicación de los trámites en la sede electrónica institucional, la difusión de guías tipo ABC a través de redes sociales, y la implementación de la asistente virtual “Catalina”, la cual permite a los usuarios consultar, por WhatsApp, cómo realizar trámites de forma rápida y sencilla.

El análisis de este indicador sirve como insumo fundamental para orientar las decisiones en la mejora continua de los trámites y servicios, priorizando aquellos que siguen presentando barreras de acceso. Asimismo, respalda la importancia de continuar profundizando la transformación digital de los servicios públicos, con un enfoque centrado en el ciudadano y en la eliminación progresiva de obstáculos que limiten el ejercicio efectivo de sus derechos.

10.2. Nivel de satisfacción en la realización de trámites

Grafica 6. Nivel de Satisfacción en la realización de los tramites



Fuente: Encuesta de Satisfacción ciudadana – Elaboración propia

Como parte de la evaluación ciudadana aplicada en el marco de la estrategia de racionalización de trámites, se consultó a los usuarios sobre su **nivel de satisfacción general frente a la experiencia de realizar trámites ante la Alcaldía de Cartagena.**



Esta valoración permite identificar fortalezas y áreas críticas del proceso, así como orientar acciones de mejora en la prestación de servicios.

Los resultados revelan que un **72%** de los ciudadanos **calificó su experiencia como positiva**, distribuidos en un **36% que la consideró excelente** y otro **36% que la catalogó como buena**. Este resultado representa un indicador alentador, ya que refleja que más de dos tercios de los encuestados perciben que los trámites están siendo gestionados de manera oportuna, clara y con niveles aceptables de eficiencia.

Por otro lado, un **7% calificó la experiencia como regular** y un **21% como deficiente**, lo cual indica que aproximadamente una cuarta parte de los ciudadanos no se siente plenamente satisfecha con el proceso. Este grupo de usuarios representa una población clave para análisis y atención prioritaria.

Al desagregar los resultados y cruzarlos con los trámites realizados, se evidenció que **la mayoría de los trámites evaluados corresponden a procesos gestionados por la Secretaría de Hacienda**, lo cual tiene especial relevancia, ya que esta dependencia concentra una parte significativa de la demanda ciudadana en materia de tributos, liquidaciones y pagos.

Dentro de las razones principales para la calificación deficiente, se destaca de forma reiterada la **pésima atención telefónica**, señalada por los usuarios como una barrera para obtener información, resolver dudas o recibir acompañamiento durante el trámite. Este hallazgo apunta a la necesidad urgente de **mejorar los canales de atención no presenciales**, especialmente los telefónicos, a través de acciones como la ampliación de líneas, fortalecimiento de los equipos de respuesta, capacitación al personal y evaluación continua del servicio.

Este análisis también sugiere que, si bien se han logrado avances importantes en digitalización y simplificación, **la experiencia del usuario sigue estando profundamente influenciada por la calidad de la atención al ciudadano**, por lo que es fundamental adoptar un enfoque integral que combine la eficiencia tecnológica con una atención humana cálida, oportuna y resolutive.

Con base en estos resultados, la Alcaldía de Cartagena continuará priorizando acciones para garantizar una experiencia más satisfactoria, donde la modernización de los procesos vaya acompañada de una mejora estructural en los canales de contacto y comunicación con la ciudadanía.



11. Conclusiones

Durante el primer trimestre de 2025, la Alcaldía de Cartagena ha mantenido su compromiso con la modernización y eficiencia administrativa, avanzando en la implementación de la estrategia de racionalización de trámites. Esta estrategia, alineada con el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 y la Política de Racionalización de Trámites, ha sido fundamental para facilitar el ejercicio de derechos ciudadanos, reducir cargas administrativas y mejorar la calidad del servicio público.

A la fecha de corte de este informe, se ha logrado un avance del **10% en el cumplimiento de la meta anual**, con un (1) trámite racionalizado de los diez (10) proyectados para el año. Todos estos trámites corresponden a racionalizaciones tecnológicas que han permitido que los ciudadanos puedan realizarlos en línea, incluyendo la radicación y el pago por medios electrónicos. Esto representa un salto cualitativo en la digitalización de los servicios, facilitando el acceso y reduciendo los tiempos de gestión para la ciudadanía.

El análisis evidencia que más del 89% de los trámites (155 de 174) ya cuentan con algún nivel de digitalización, lo cual posiciona a la Alcaldía de Cartagena en una ruta firme hacia la modernización del servicio público, alineada con la Política de Racionalización de Trámites y la estrategia de transformación digital del Estado colombiano.

En cuanto al análisis de demanda, el **Top 10 de trámites más solicitados** en el primer semestre del año concentra una parte significativa de la gestión distrital, representando una muestra clara de los servicios con mayor interacción ciudadana. Estos datos permiten identificar oportunidades de mejora, priorizar futuras acciones de racionalización y orientar los esfuerzos institucionales hacia las necesidades reales de la población. Este tipo de análisis también alimenta la estrategia de priorización de trámites, basada en criterios objetivos como el volumen de solicitudes, el impacto social y la retroalimentación de la ciudadanía.

Adicionalmente, la Alcaldía ha consolidado los canales de información y atención mediante la publicación de los trámites y servicios en su sede electrónica, la difusión de los ABC de trámites en redes sociales y la atención permanente a través de la asistente virtual “Catalina”, un canal basado en inteligencia artificial que facilita orientación sobre cómo realizar los distintos trámites distritales.

La estrategia de racionalización de trámites se publica anualmente en el sitio web institucional, lo cual refuerza el principio de transparencia y permite a la ciudadanía



hacer seguimiento a los avances y compromisos. Esta información puede ser consultada en el siguiente enlace: [Estrategia de racionalización de trámites – Alcaldía de Cartagena](#)

Los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente a la facilidad de acceso y la experiencia general en la realización de los trámites. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora, particularmente en los canales de atención telefónica, donde se concentra la mayor insatisfacción.

Los avances logrados hasta el momento reflejan un proceso institucional sólido, centrado en la mejora continua, la simplificación de trámites, y la creación de un entorno más accesible, transparente y eficiente para los ciudadanos.



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias