

Framework Para la optimizacion de Tramites

Michael Gallego

Abril 2023

1 Introducción

El servicio al ciudadano es uno de los fines esenciales del Estado y los trámites son el mecanismo a través de los cuales los ciudadanos acceden a sus derechos y obligaciones .las entidades deben garantizar la continuidad en la atención a los requerimientos y necesidades de los ciudadanos deben ser ágiles, flexibles y eficientes para ser exitosos .

Sin embargo en la realidad del continente y el país estas tareas cotidianas pueden ser un obstáculo para mantener una comunicación eficiente , la gente invierte mucho tiempo en estos procesos. lo que se traduce en una disminución de la productividad en las empresas y el estado se vuelve ineficiente en la aplicación de políticas públicas lo que genera un aumento en la inversión pública para resolver las deficiencias en este aspecto adicionalmente desperdicia recursos que podrían invertirse en herramientas que sean más eficientes, disponibles y sobre todo económicas por encima de funcionarios públicos.

En efecto esta es nuestra situación actual , según una publicación The Inter-American Development Bank . la carga burocrática en nuestros trámites diarios es una de las mayores frustraciones que enfrentamos como ciudadanos. ¿Cómo es posible que en la era de la tecnología todavía tengamos que perder horas y horas en procesos ineficientes que aún se tramitan exclusivamente en papel y lápiz ?.

2 El problema

Según una encuesta publicada por el Dnp (departamento nacional de planeación) . solicitud de citas médicas, impuesto predial, cédula de ciudadanía (solicitud, renovación o duplicado), quejas, reclamos y solicitudes por servicios públicos son los principales trámites que se realizan en el país .

Adicionalmente Dentro de esta encuesta se destacan: tres aspectos fundamentales que representan la realidad de los trámites en el país según sus ciudadanos :

Preferencias . Dentro de las conclusiones se confirmó que la gente sigue prefiriendo pedir citas y hacer trámites de forma presencial, pues no siente que a través de canales como el telefónico o internet resuelvan sus peticiones (DNP).

Calidad del servicio. Las opiniones acerca de la calidad del servicio prestado por las entidades públicas no puede ser peor , “...solo el 6

El índice de percepción de los usuarios sobre las entidades públicas afirma que se presta un servicio de calidad pésima a mediocre ,Las filas y congestiones en las oficinas son, según los ciudadanos, el principal inconveniente al interactuar con las entidades públicas al momento de realizar trámites y servicios.

Medios disponibles

Pese a estar disponibles y funcionales los medios digitales convencionales no son una opción viable según lo indica la encuesta “La ciudad donde la mayor cantidad de personas usan el canal electrónico para este trámite es Bogotá, donde tan solo el 8La rapidez en la atención en las oficinas de la entidad se convierten en el aspecto más relevante al momento de realizar personalmente un trámite o servicio destaca además que La televisión es el principal medio por el cual los ciudadanos consultan información general y la oficinas públicas para consultar información puntual

Por supuesto estan variables tienes variaciones en aspectos como la edad , sexo , ciudad , y nivel educatibo como lo indica la encuesta . que afectan los aspectos mencionados anteriormente . las preferencias , el índice de percepción y el acceso a medios disponibles

Los trámites son lentos no solo en colombia sino en la región como lo demuestra The Inter-American Development Bank . refleja que colombia encabeza la lista de países de latinoamérica en donde más horas se requieren para hacer un trámite.

El tiempo no es el único factor determinante en el éxito de un trámite las necesidades estrictamente burocráticas ,los múltiples requisitos y desinformación ciudadana acerca de estos procesos . se traducen en tener que viajar entre entidades bancarias hasta completar un trámite la encuestas del idb demuestra esa realidad ubicando a colombia por encima del promedio de interacciones que se requieren más de un 3 interacciones o más para completar un trámite .

muestran que por nivel agregado y para cada una de las 13 principales ciudades, en promedio, más del 70

Al tomar como variable de estudio la edad cuando se acude a una entidad pública para realizar algún tipo de trámite u otro servicio, se reconoce que las personas entre 18 y 34 años han recibido respuesta a su necesidad y problema en un 50

3 Justicacion

La información de encuestas , publicaciones y herramientas digitales refleja la difícil situación actual de las entidades y servidores públicos se busca gracias a esta misma información Optimizar los mecanismos que el ciudadano , el estado y entidades privadas (relacionadas a la prestación de trámites o servicios públicos) tienen para relacionarse gracias a una herramienta computacional que cumpla con todos los requerimientos ,necesidades que la sociedad en constante cambio necesita , con beneficios generales como la reducción de costos , tiempo y mejor experiencia de los usuarios .

4 Propósito , Objetivo General , Objetivo Específico ¿Qué busca este Proyecto ? .

Público objetivo , ¿A quién está dirigido? Este proyecto y su información va dirigido a :

- Ciudadanos
 - Responsables del servicio al ciudadano
 - Responsables de la atención , gestión de trámites y peticiones
 - Oficinas de planeación
 - Secretarios generales
-

5 Fuentes

<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci>

<https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>