

C02 - Sistema de Administración del Territorio

Procesos y Procedimientos aplicados a la mejora continua



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embajada de Suiza en Colombia
Cooperación Económica y Desarrollo (SECO)

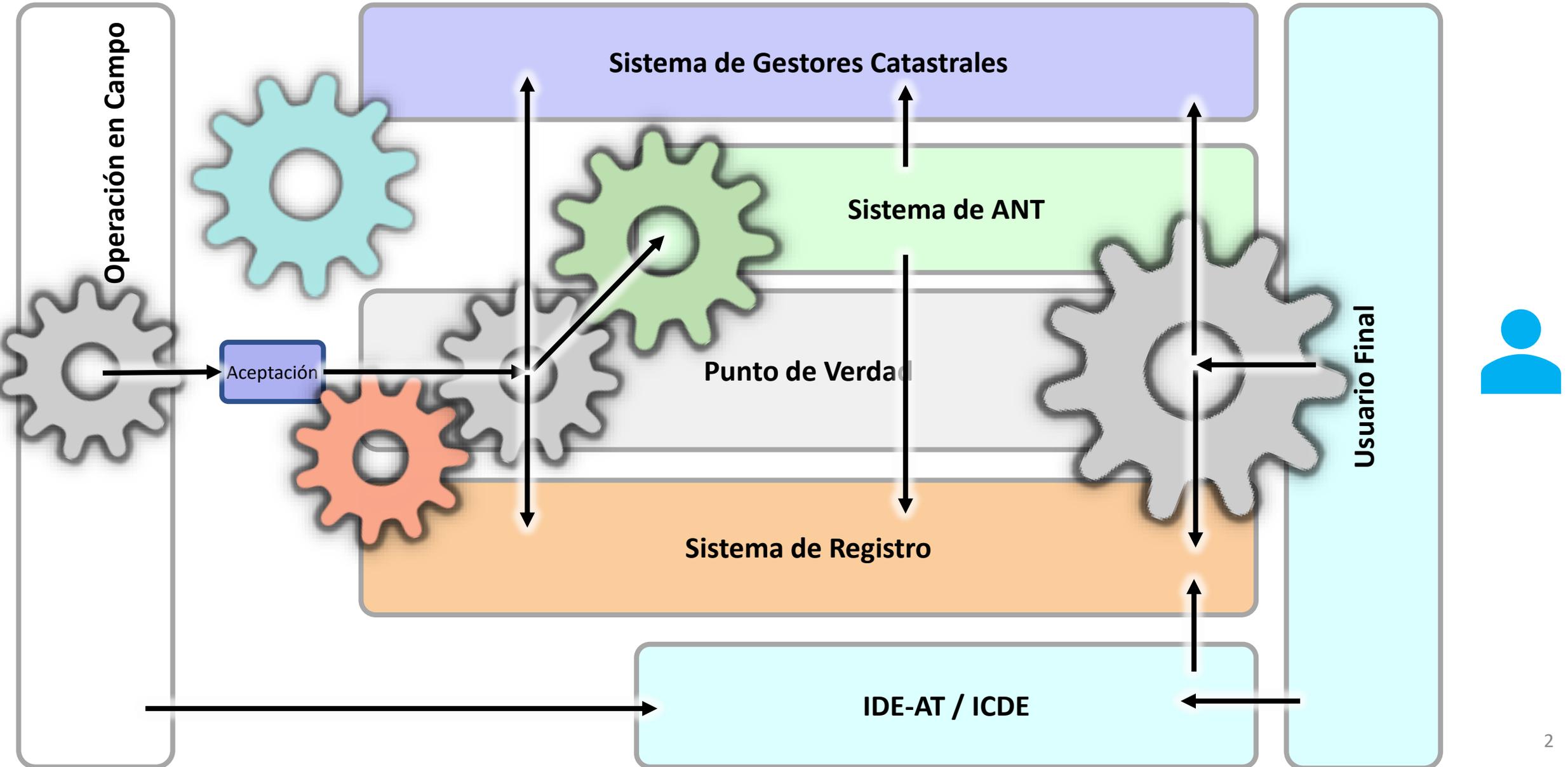


Golgi Álvarez : golgi.alvarez@bsf-swissphoto.com

Agencia de Implementación
bsf swissphoto



Flujo de procesos en el SAT



Referencia respecto al Módulo anterior



Contenido

1. Fundamentos y tendencias en la mejora de procesos con enfoque al ciudadano
2. Análisis y toma de decisiones para mejora los procesos
3. Adopción de instrumentos para mejora de la calidad en la Administración del Territorio

1. Fundamentos y tendencias en la mejora de procesos con enfoque del ciudadano

Aspectos Teóricos y Legales

1. Fundamentos y tendencias en la mejora de procesos con enfoque del ciudadano

7 Principios de Gestión de Calidad (actualizados ISO 9000-2015)

1.-Enfoque al cliente

2.-Liderazgo

3.-Compromiso de las personas

4.-Enfoque basado en procesos

5.-Mejora (*La mejora continua*)

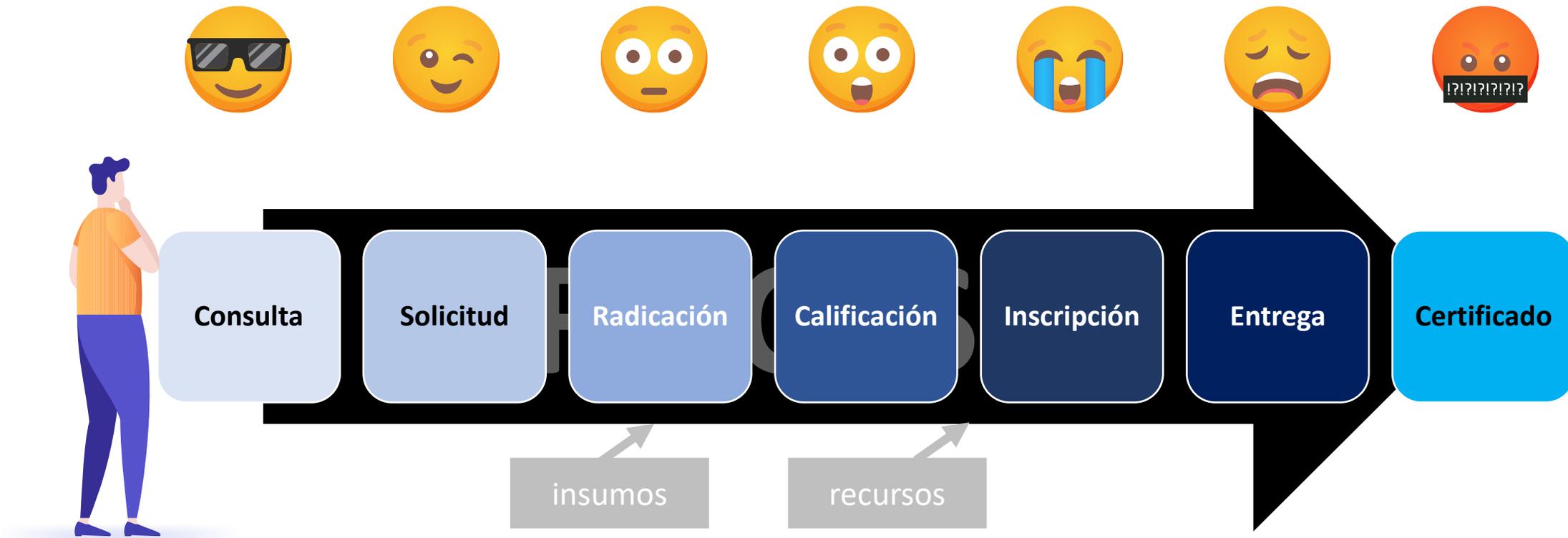
6.-Toma de decisiones basada en evidencias

7.-Gestión de las relaciones

Procesos con enfoque del ciudadano

Fundamentación ISO 9000

Proceso: Conjunto de **Actividades** que transforman una **entrada** en salida, **insumos** en productos o **recursos** en resultados, al **Agregar Valor** a la entrada para conseguir una utilidad vendible a la salida.



Procesos con enfoque del ciudadano

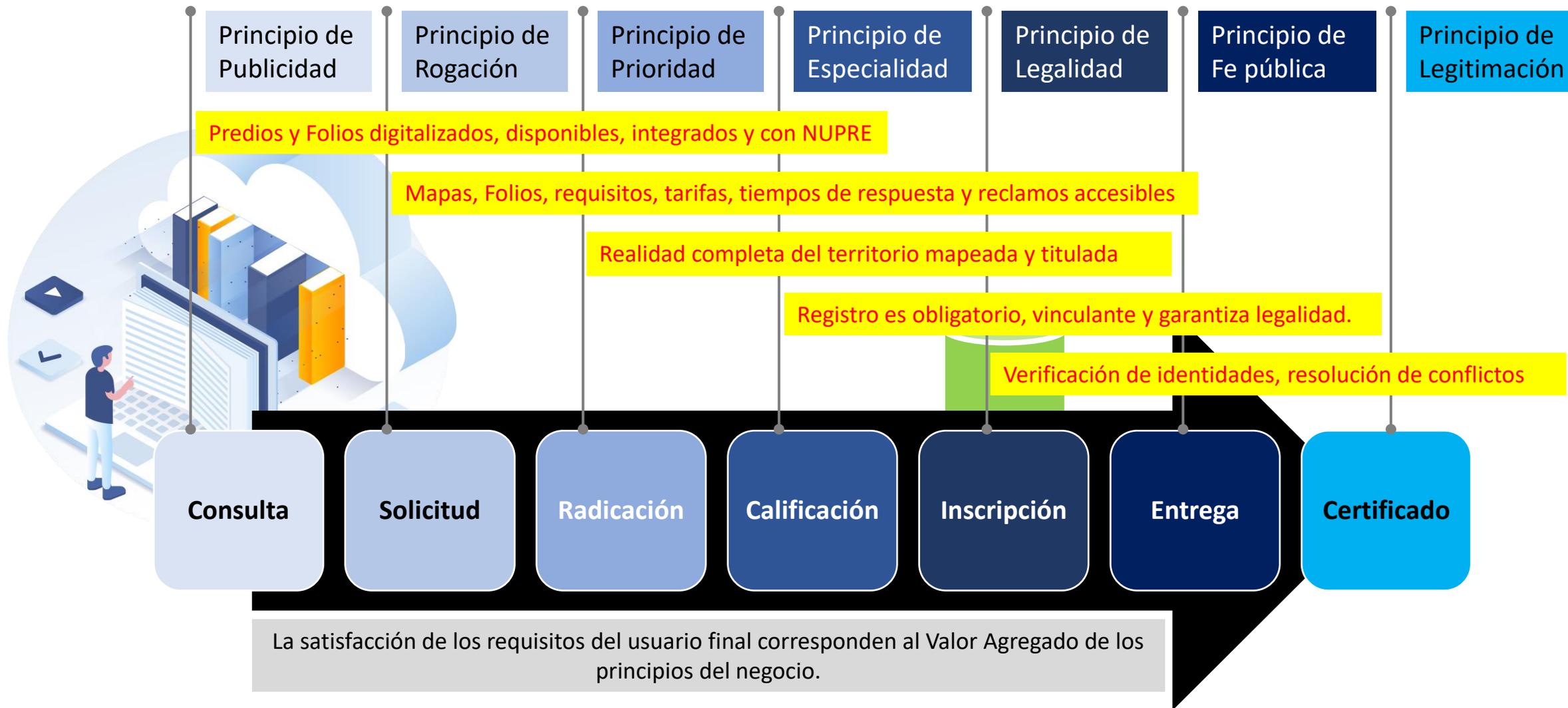
Fundamentación ISO 9000

Valor Agregado: Valor que se añade al producto, bien o servicio, **en el proceso**, cada vez que se produce.

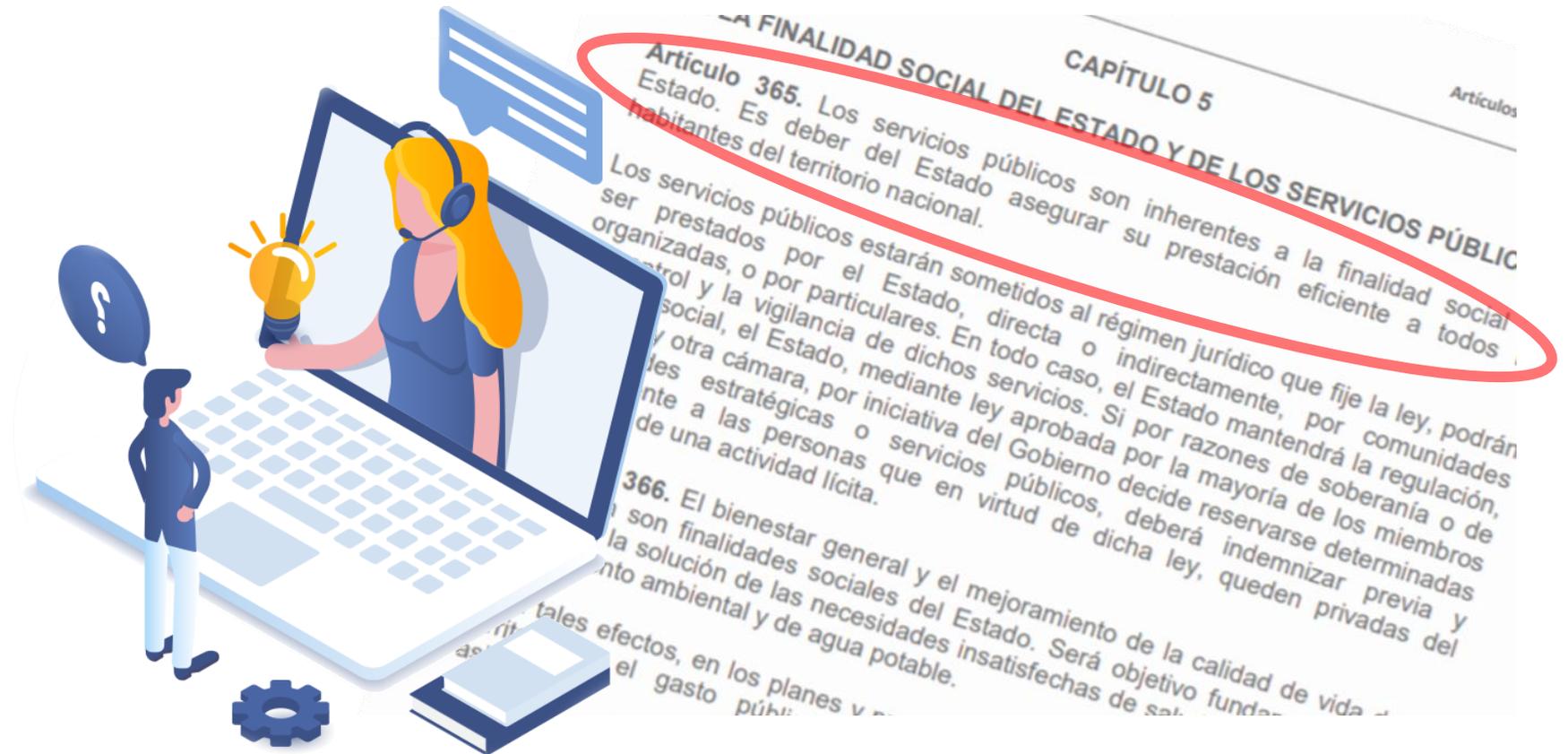
Cadena de Valor: Diferentes etapas por las que pasa un producto o servicio desde la materia prima hasta su consumo.



Valor agregado en la gestión registral



El Ciudadano como prioridad: Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es **deber del Estado asegurar su prestación eficiente** a todos los habitantes del territorio nacional.



El Ciudadano como prioridad: En Colombia existe una legislación sólida sobre la racionalización de los trámites.

Ley Anti trámites 962 de 2005

Esta Ley es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

- Mejorar la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública (menos filas, mayor agilidad, menos costos, mayor efectividad y menos trámites).
- Contar con un Estado eficiente, eficaz y transparente (mayor agilidad en los procedimientos y mayor coordinación interinstitucional). Para tal efecto y atendiendo el principio de colaboración, las entidades están obligadas a realizar alianzas con el objetivo de intercambiar información y no trasladar al usuario esta carga operativa.

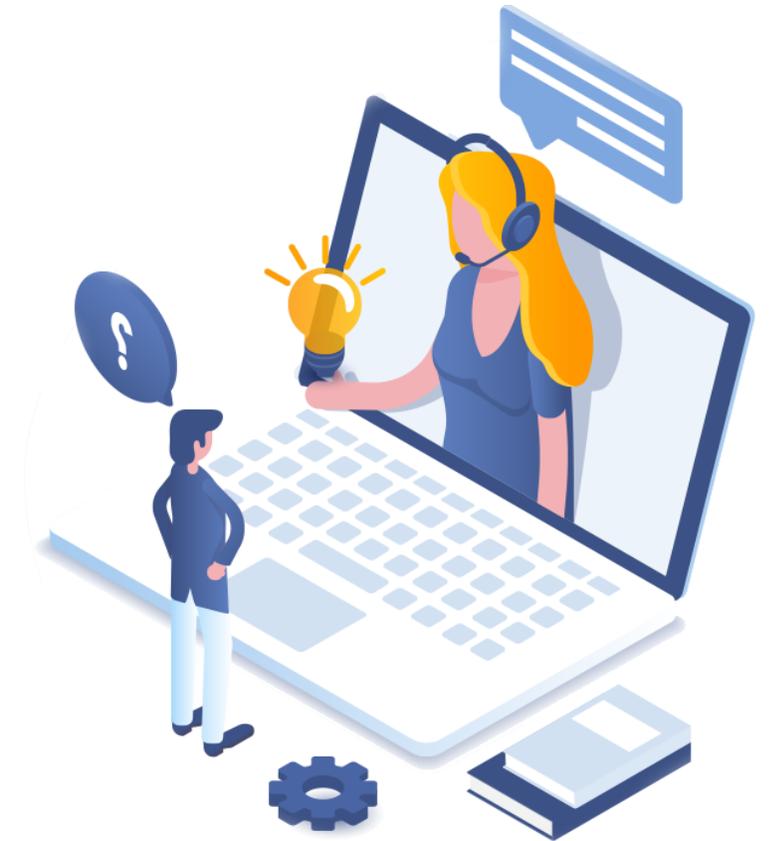


El Ciudadano como prioridad: En Colombia existe una legislación sólida sobre la racionalización de los trámites.

Decreto Ley Anti trámites 019 de 2012

BUSCA

- Una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida un poco más amable.
- Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública.
- Generar el compromiso de las instituciones públicas para ser más eficientes y eficaces.
- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública.



El Ciudadano como prioridad: En Colombia existe una legislación sólida sobre la racionalización de los trámites.

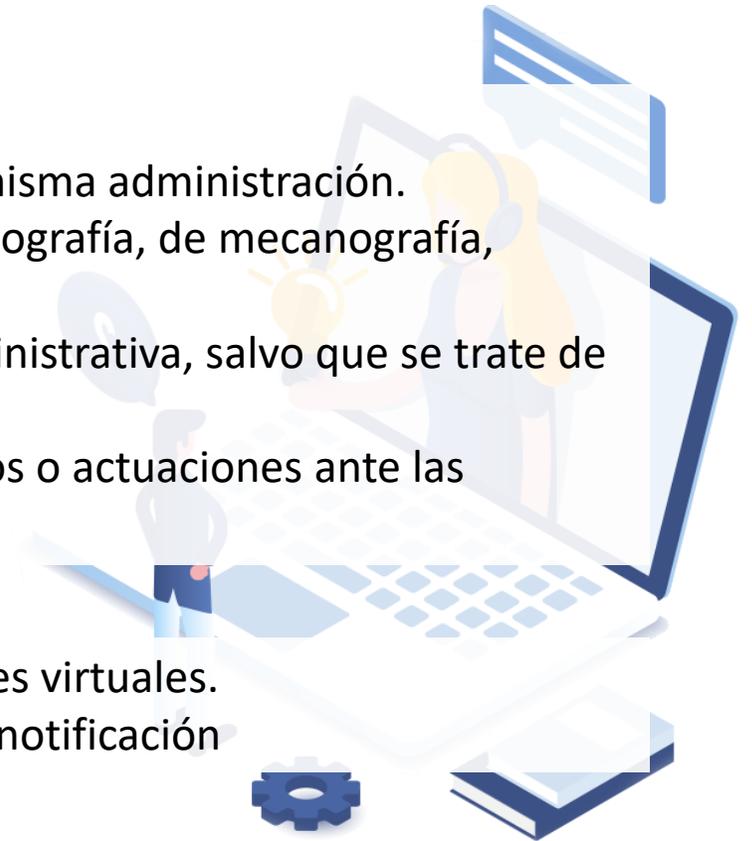
Decreto Ley Anti trámites 019 de 2012

PROHIBE

- Solicitar documentos que reposan en la misma entidad.
- Comprobar la presentación de pagos realizados con anterioridad ante la misma administración.
- Rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, aritméticos o similares.
- Requerir intermediación de abogado para la realización de actuación administrativa, salvo que se trate de interposición de recursos.
- Solicitar certificaciones de indicadores económicos para adelantar procesos o actuaciones ante las autoridades, basta la consulta a la web de la entidad que certifica.

Decreto Ley Anti trámites 2106 de 2019

- Obliga a crear una oficina de atención al ciudadano para guiarlo en trámites virtuales.
- Carpeta ciudadana, con la que se facilitan los procesos de autenticación y notificación



Políticas públicas de Territorio

El Ciudadano como prioridad:

Las políticas actuales sobre la gestión del territorio sustentan la mejora de los servicios al ciudadano.



Colombia avanza hacia un nuevo Catastro

El país cuenta con una nueva política, aprobada por el Conpes, para la actualización del Catastro y la ley del Plan de Desarrollo en cada uno de sus municipios.

¿Qué ganan Colombia y los ciudadanos con esta nueva política?

- Contar con **información precisa y actualizada del territorio** para el diseño de mejores políticas públicas para todos los ciudadanos.
- Más ciudadanos con **títulos de propiedad de sus tierras** que podrán acceder a servicios financieros y del Estado.
- Un **Catastro moderno**, con información concreta y tramites más sencillos.

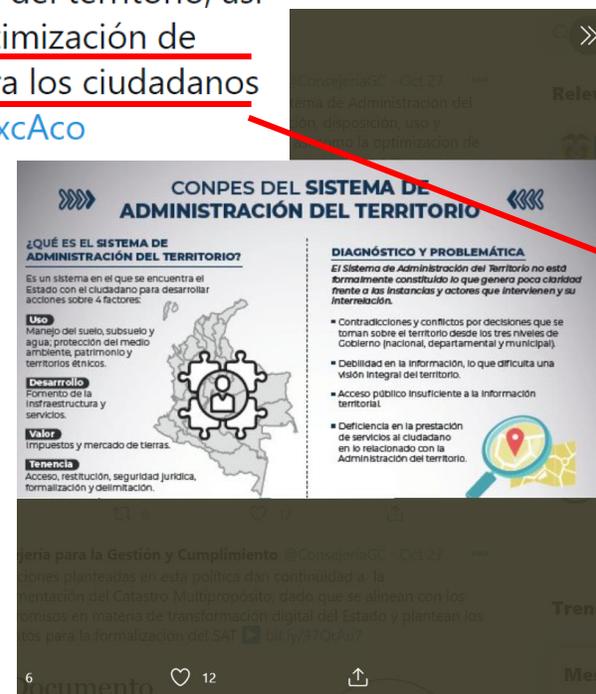


Un Catastro moderno, con información concreta y tramites más sencillos.



El Gobierno nacional aprobó el CONPES del Sistema de Administración del Territorio para fortalecer la producción, integración, disposición, uso y mantenimiento de la información del territorio, así como la optimización de trámites para los ciudadanos

bit.ly/2TxcAco



CONPES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TERRITORIO

¿QUÉ ES EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TERRITORIO?
Es un sistema en el que se encuentra el Estado con el ciudadano para desarrollar acciones sobre 4 factores:

- Uso:** Manejo del suelo, subsuelo y agua, protección del medio ambiente, patrimonio y territorios étnicos.
- Desarrollo:** Fomento de la infraestructura y servicios.
- Valor:** Impuestos y mercado de tierras.
- Tenencia:** Acceso, restitución, seguridad jurídica, formalización y delimitación.

DIAGNÓSTICO Y PROBLEMÁTICA
El Sistema de Administración del Territorio no está firmemente constituido lo que genera poca claridad frente a las instancias y actores que intervienen y su interrelación.

- Contradicciones y conflictos por decisiones que se toman sobre el territorio desde los tres niveles de Gobierno (nacional, departamental y municipal).
- Debilidad en la información, lo que dificulta una visión integral del territorio.
- Acceso público insuficiente a la información territorial.
- Deficiencia en la prestación de servicios al ciudadano en lo relacionado con la Administración del territorio.



El Gobierno nacional aprobó el CONPES del Sistema de Administración del Territorio para fortalecer la producción, integración, disposición, uso y mantenimiento de la información del territorio, así como la optimización de trámites para los ciudadanos

bit.ly/2TxcAco

Translate Tweet

5:02 PM · Oct 27, 2020 · Twitter Web App

6 Retweets 12 Likes

1 6 12



Las acciones planteadas en esta política dan continuidad a la implementación del Catastro Multipropósito, dado que se alinean con los compromisos en materia de transformación digital del Estado y

Contenido

1. Fundamentos y tendencias en la mejora de procesos con enfoque al ciudadano
2. Análisis y toma de decisiones para mejora de los procesos
3. Adopción de instrumentos para mejora de la calidad en la Administración del Territorio

C02 - Sistema de Administración del Territorio

Procesos y Procedimientos aplicados a la mejora continua



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embajada de Suiza en Colombia
Cooperación Económica y Desarrollo (SECO)



Golgi Álvarez : golgi.alvarez@bsf-swissphoto.com

Agencia de Implementación
bsf swissphoto

