



# PLAN DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES MinTIC 2019



## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	GENERALIDADES .....	5
2.1.	CONTEXTO NORMATIVO .....	5
2.2.	OBJETIVO DEL PLAN .....	6
2.3.	ALCANCE .....	6
2.4.	METODOLOGÍA .....	6
2.5.	COMPONENTE - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	9



## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, cuya visión está orientada a que en el 2022 Colombia sea una sociedad digital que se destaca en Latinoamérica y en el mundo en la que todos los ciudadanos, de las zonas urbanas y rurales, están conectados con calidad, seguridad y sostenibilidad; adoptan las TIC y se benefician de los servicios digitales para mejorar su bienestar y aumentar la productividad, innovación y competitividad del país. presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2019, el cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de lucha contra la corrupción, el mejoramiento en la promoción y garantías de acceso a la información y el fomento de la integridad pública, constituyéndose en una importante herramienta del control preventivo y de lucha contra la corrupción en la gestión institucional.

Este Plan que busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social le da cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“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”*, que establece que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*. y el Decreto Reglamentario 124 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*. Contempla además lo señalado en el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por cinco (5) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

- a) Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.



Sus lineamientos se encuentran en los portales: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), opción “Gestión institucional – Política Antitrámites y [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

- c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)
- d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co) Correo electrónico: [PNSCtecomunica@dnp.gov.co](mailto:PNSCtecomunica@dnp.gov.co)
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Adicional a estos componentes, MinTIC incluye dentro del Plan el componente de Iniciativas Adicionales, conforme la sugerencia metodológica de la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2015”<sup>1</sup>. En este componente se evidencia como se armoniza y se articula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el marco de las prácticas justas de operación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional, que está implementando el Ministerio.

- f) Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.<sup>4</sup> Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses.



## 2. GENERALIDADES

### 2.1. CONTEXTO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011: 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.
- 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.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 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 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.



- Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 DE 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa y al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

## 2.2. OBJETIVO DEL PLAN

Este Plan tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan al MinTIC la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; bajo los principios de articulación interinstitucional, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza.

## 2.3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, es aplicable a todos los procesos del Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones.

## 2.4. METODOLOGÍA

### Definición del contexto estratégico

El Plan en el MinTIC se construye de forma conjunta con todas las áreas del Ministerio. Para su documentación se realizó un ejercicio con la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, la Oficina Asesora de Prensa, la Oficina de Tecnologías de la Información, la Dirección de Industria de las Comunicaciones, el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés de la Subdirección Administrativa.

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los cinco (5) componentes ya descritos, a partir de lo cual se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, y se realizó la elaboración de diagnósticos con las diferentes áreas del Ministerio, en los que se identificaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas usuarios y ciudadanos en el marco de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del estado de implementación de la



política de servicio al ciudadano; y el estatus de avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Las estrategias y actividades resultado tienen como insumos de análisis y verificación documental, el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen el presente Plan, los informes de seguimiento al PAAC 2018 presentados a la oficina de Control Interno, los resultados de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés, la aplicación de autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos y Paz, el avance en la implementación del Plan FOGEDI y los planes de mejoramiento de los procesos del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a los componentes, la Circular No.1 de 2018, del Consejo para la gestión y el desempeño institucional. Por otra parte, en el mes de noviembre y diciembre de 2018 se realizó una consulta a la ciudadanía a través de redes sociales con el fin de identificar los temas de mayor interés para los ciudadanos relacionados con los componentes del Plan y a través de mesas de trabajo colaborativas con las áreas del Ministerio se definieron las distintas actividades que permitirán en el 2019 el cumplimiento del Plan, en sus cinco componentes.

### **Formulación y construcción colectiva**

Una vez se definió el contexto estratégico y se determinaron las capacidades institucionales del Ministerio, se continuó con la formulación de las diferentes actividades para cada uno de los cinco (5) componentes del plan; Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información, las cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, mejorar la confianza en las instituciones públicas y cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin de mejorar de manera permanente los procesos del Ministerio, impulsar continuamente un estado abierto a los ciudadanos, incrementar la satisfacción nuestros usuarios y grupos interesados. Igualmente se definieron las iniciativas adicionales que promueven la responsabilidad social en el Ministerio.

Elaborada la propuesta preliminar del Plan, se llevó a cabo la socialización a la ciudadanía y los grupos de interés del Ministerio, para conocer sus aportes y observaciones el cual se desarrolla a través de los canales dispuestos por el Ministerio para comunicación con la ciudadanía, como lo son; la página web, las redes sociales de la Entidad y el mailing institucional, invitándolos a ser parte activa de este ejercicio de formulación colectiva.

### **Seguimiento**

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, será realizado por la Oficina de Control Interno del MinTIC. Dichos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Igualmente el PAAC, estará en constante monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, con la posibilidad que el Plan presente continua retroalimentación por

parte de los ciudadanos a través del correo electrónico [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co) y la cuenta Twitter [@MinTIC\\_Responde](https://twitter.com/MinTIC_Responde).





## 2.5. COMPONENTE - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Ministerio, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad.

Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Nuestros trámites vigentes publicados en el portal SUIT son:

- **Autorización de venta de equipos terminales móviles**

A través de este trámite se autoriza a las personas naturales o jurídicas la venta de equipos terminales móviles (celulares) en Colombia.

- **Registro de TIC - Industria de Comunicaciones**

Instrumento público en línea a cargo del Ministerio en el que se consolida la información relevante de redes, habilitaciones, autorizaciones y permisos de proveedores de redes o de servicios de telecomunicaciones, incluida la información referente a los titulares de permisos para el uso de recursos escasos.

- **Licencia para la operación de sistemas de radiocomunicación de banda ciudadana**

A través de este trámite se puede obtener el permiso de operación del sistema de radio comunicación en una frecuencia determinada, para el desarrollo de los servicios especiales y



auxiliares de ayuda, con el objeto de atender necesidades de carácter cívico, recreativo, educativo, cultural, científico y asistencial.

- **Registro de Proveedor de capacidad satelital**

El Registro de Proveedor de Capacidad Satelital es el instrumento a través del cual el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones autoriza al proveedor de capacidad satelital para ofrecer, proveer y/o utilizar para sí mismo o para terceras personas la capacidad satelital en Colombia, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

- **Permisos temporales para el uso del espectro radioeléctrico**

A través de este trámite se otorgan directamente permisos para el uso temporal del espectro radioeléctrico, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de provisión de redes y servicios de telecomunicaciones.

- **Registro postal**

Es un listado abierto por el Ministerio para que los Operadores Postales se inscriban como tales, incluyendo y actualizando la información que se les solicite permitiéndole operar de manera legal.

- **Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios**

Con este trámite se puede obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.

- **Título habilitante convergente**

Comprende la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y se exceptúan los servicios de Televisión, los servicios de Radiodifusión Sonora, Auxiliares de Ayuda, los servicios de Telefonía Móvil Celular, Comunicación Personal, los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, Local Extendida y Telefonía Móvil Rural.

- **Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias**

A través de este trámite se puede obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de las obligaciones no tributarias.

- **Habilitación del servicio postal de pago a nivel nacional**



Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente. Se consideran servicios postales de pago entre otros como son los giros nacionales que es el servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.

- **Constitución de cadenas radiales**

Con este trámite se realiza el registro todas las organizaciones debidamente constituidas por cinco (5) o más estaciones de radiodifusión sonora comercial, ubicadas en dos o más municipios o distritos del país que requiera efectuar transmisiones enlazadas en forma periódica.

- **Asignación temporal de indicativos de llamada para asociaciones de radioaficionados**

Con este trámite se obtienen los indicativos para la realización de eventos, certámenes especiales o distintivos de llamadas compuestos por los prefijos 5J o 5K asignados internacional mente a Colombia, y un sufijo con una, dos o tres letras a continuación del dígito de la zona.

A través de este trámite se puede obtener la inscripción, modificación o cancelación en el registro de proveedores de capacidad satelital, como operador o agente, para poder ofrecer, proveer y/o utilizar para sí mismos o para terceras personas la capacidad satelital en Colombia.

- **Registro de radios portátiles de baja potencia y corto alcance de operación itinerante**

Consiste en atribuir a título secundario, unas frecuencias y bandas de frecuencias radioeléctricas, para su libre utilización dentro del territorio nacional, mediante aparatos y dispositivos de radiocomunicaciones de corto alcance y baja potencia.

- **Permiso para el uso del espectro radioeléctrico para la atención y prevención de situaciones de emergencia**

Mecanismo a través del cual se otorgan permisos para la defensa nacional, atención y prevención de situaciones de emergencia y seguridad pública en las bandas y rangos de frecuencias según la disponibilidad y planeación del espectro.

- **Uso del espectro radioeléctrico a través de mecanismos de selección objetiva**

Trámite mediante el cual se otorga permiso para el uso del espectro radioeléctrico dentro del territorio nacional en las bandas y rangos de frecuencias según la disponibilidad y planeación del espectro.



- **Transmóviles para el servicio de radiodifusión sonora**

Con este trámite se gestiona la autorización del uso de transmóviles para todas las concesiones del servicio de radiodifusión sonora que cuenten con una licencia para el uso del espectro radioeléctrico.

- **Licencia de segunda categoría o de novicio para radioaficionado**

A través de este trámite se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- **Modificación o duplicado de la licencia de radioaficionado en cualquier categoría**

Trámite mediante el cual se puede obtener el duplicado o modificación de la licencia o carné de radioaficionado en cualquier categoría. Para permitir la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- **Permiso de operación para radioaficionados que posean licencia otorgada en un país extranjero**

Los radioaficionados nacionales o extranjeros que posean licencia otorgada en un país extranjero con el que Colombia tenga convenio de reciprocidad, que se encuentren de tránsito por el país, podrán operar el servicio de radioaficionado, previo registro de su licencia en el Ministerio de Comunicaciones hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- **Registro de Asociaciones de Radioaficionados**

Inscripción en el Registro de Asociación de Radioaficionados, para mejorar los conocimientos, realizar investigaciones científicas, técnicas o establecer estaciones de radio y redes de comunicación a nivel aficionado.

- **Registro de asociación de banda ciudadana**

Este registro es el mecanismo a través del cual el Ministerio TIC atribuye a las asociaciones sin fines comerciales o de lucro constituidas por titulares de licencias para la operación de sistemas de radiocomunicación de banda ciudadana con el objeto de fomentar el fin social y el desarrollo de las comunicaciones en el país.



- **Licencia de primera categoría o de experto para radioaficionado**

Trámite mediante el cual se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- **Autorización para la instalación y operación de las estaciones repetidoras de radioaficionados**

Trámite mediante el cual se puede obtener la autorización de instalación y funcionamiento de estaciones repetidoras para su operación en las bandas de frecuencias atribuidas al servicio de radioaficionados.

- **Licencia de categoría avanzada para radioaficionado**

Trámite mediante el cual se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- **Servicio de mensajería expresa**

Servicio postal que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

Teniendo en cuenta los lineamientos la “Guía metodológica para la racionalización de trámites” publicada en el año 2017 por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se surtieron las etapas de preparación, recopilación de información general, análisis y diagnóstico de los trámites del Ministerio, a partir de lo cual se analizaron las variables que los afectan, identificando oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a su prestación, con el que se formularon las siguientes acciones de racionalización para la vigencia 2019:

Analizando el trámite de **devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios**, se llegó a la determinación de que se puede hacer una racionalización tecnológica en el sentido de tramitar la solicitud inicial de devolución y/o compensación en línea, para validación de requisitos formales y una vez cumplidos los mismos se deberá radicar físicamente la documentación prevista en la reglamentación del trámite, para dar continuidad al mismo. De otra parte, con el fin de reducir los tiempos se propone una racionalización administrativa la cual consiste en disminución en los tiempos de revisión de los actos administrativos proyectados por parte de la subdirección financiera, oficina jurídica y Secretaria General.



Se realizó el trámite interno de **facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias**, con lo cual se determinó que en éste se puede hacer una racionalización tecnológica en el sentido de tramitar la solicitud inicial de facilidad de pago, para validación de requisitos formales y una vez cumplidos los mismos se deberá radicar físicamente la documentación prevista en la reglamentación del trámite, para dar continuidad al mismo. De otra parte, con el fin de reducir los tiempos se propone una racionalización administrativa que permita categorizar como trámite solo las solicitudes que tengan la totalidad de los documentos establecidos en la reglamentación del trámite, las demás solicitudes se tramitaran como PQRSD.

***Para conocer la matriz de la Estrategia de Racionalización de Trámites consulte el Anexo 2 de este documento.***