FUNCIÓN PÚBLICA

suit

Fecha generación : 2026-01-29

Nombre de la entidad: ALCALDA DE MEDELLIN
Sector administrativo: NO APLICA
Departamento: ANTIOQUIA
Municipio: MEDELLIN

Orden: TERRITORIAL
Año vigencia: 2026

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRAMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO					SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo y/o planización	Veces ejecutada (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento y/o control interno	Observaciones/Recomendaciones		
																			Respondió	Pregunta	Observación
Planilla Único - Hipa	11201	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Inscrito	Actualmente los deudores de Obligaciones de una Facilidad de Pago y/o Acuerdo de Pago, se acercan a la entidad de la siguiente manera: Desgarramiento - Atención presencial: Los deudores o personas que tramitan el desgarramiento de una facilidad de pago La Resolución, el pagaré y demás documentos obligatorios se imprimen en un formato y se lleva a la ventanilla para que el contribuyente: Se encuentra diariamente a Gestión Documental los diferentes tipos de documentos, cuyos son documentos recibidos al expediente El tiempo de desgarramiento de los documentos es de aproximadamente 5 días hábiles. La revisión y autorización de las Resoluciones se realiza de manera manual, con desplazamientos en los espacios de trabajo hasta los líderes y coordinadores, por lo que: Desgarramiento de expedientes - Asignación manual de los procesos a los desgarradores y abogados. - Generación de Requerimientos y Notificaciones Administrativas por medio de archivos Word. La revisión y autorización de las Resoluciones y demás Administrativas se realiza de manera manual, con desplazamientos en los espacios de trabajo hasta los líderes y coordinadores.	Implementar un flujo de trabajo en Visor 360 para una mejor gestión integral de los procesos desde la radicación hasta cierre del caso, mejorando la trazabilidad completa de la información y historial de cada actuación. La automatización de la generación de documentos, parametrizando los formatos de Word como las generación de documentos, optimizando los tiempos de gestión y atención mediante la automatización de tareas repetitivas y actividades de gestión. Administrativamente, se plantea el uso del Visor 360 como herramienta para la generación de informes actualizados y personalizados, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones (como la cantidad de corridas, alertas de vencimiento, tiempo real para evitar el vencimiento de términos). Finalmente, se implementará el control de los canales de notificación (Notificación Electrónica y Formatos) orientados al cumplimiento y permitiendo la radicación de documentos de forma digital y la trazabilidad de la mano de la gestión, reduciendo progresivamente el uso de documentación física.	Beneficios para el ciudadano: Acceso a canales digitales para la radicación de solicitudes, reducciendo desplazamientos y costos asociados. Mayor transparencia y claridad del estado y avance de su trámite en tiempo real. Reducción de tiempos de respuesta y mayor oportunidad en las actuaciones administrativas. Disminución de errores en la información y mayor claridad en los documentos y comunicaciones emitidas. Mejor experiencia de atención con procesos más ágiles, ordenados y predecibles. Beneficios para el Distrito: Optimización y estandarización de procesos administrativos mediante flujos de trabajo automatizados. Reducción de tareas operativas y repetitivas, mejorando la eficiencia institucional. Fortalecimiento del control y seguimiento de los procesos, reforzando el cumplimiento de términos. Disponibilidad de reportes actualizados y personalizados que apoyan la toma de decisiones. Disminución progresiva del manejo de documentación física y mayor gestión de la información. Mejor articulación entre las dependencias y actores involucrados en el proceso.	Normativa	Eliminación por decreto de la 2106 de 2019 y la 1437 de 2011 consulta de acceso a la información pública	05/01/2026	30/12/2026		Secretaria de Participación Ciudadana de Tesorería		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Planilla Único - Hipa	11269	Exención del impuesto predial unificado	Inscrito	Actualmente, la solicitud de Exención del Impuesto Predial se presenta presencial en ventanilla de gestión Higiene - Radicación por parte de Servicio a la Ciudadanía y luego, se realiza el seguimiento a la solicitud a los diferentes roles de Jurídica Impuestos y al equipo de Catastro, mediante: - Verificación de la solicitud para determinar si es de competencia o requiere ajuste. - Verificación de información para validar los datos de la solicitud. - Elaboración manual de los actos de liquidación de impuesto. - Indicación y seguimiento a aprobaciones para el flujo de Mercurio, mediante correos en Excel con tablaciones en Word. - Indicación y seguimiento a aprobaciones para el flujo de Mercurio, mediante correos en Excel con tablaciones en Word. - Elaboración de formas manual de plantillas manuales para enviar al equipo de notificaciones.	Implementar un flujo de trabajo integrado en Visor 360 para la recepción de solicitudes por canales presenciales y web, la asignación automática a la dependencia correspondiente, la trazabilidad en tiempo real y la automatización de tareas y plantillas. Administrativamente, la generación de informes y alertas (como tiempo real de coordinadas de radicación, los actores del proceso, con el fin de evitar los tiempos muertos y mejorar la atención de los contribuyentes.	Beneficios para el contribuyente: Mayor facilidad para radicar solicitudes a través de canales presenciales y virtuales. Mayor transparencia y claridad del estado del trámite en tiempo real del estado de su solicitud. Reducción de tiempos de respuesta y mayor oportunidad en las actuaciones. Disminución de errores en la información y mayor claridad en las comunicaciones oficiales. Beneficios para el Distrito: Optimización y estandarización del proceso de gestión de solicitudes. Reducción de cargas operativas y repetitivas mediante la automatización. Mayor articulación y estandarización de procesos entre dependencias involucradas. Disponibilidad de reportes automatizados para el control, seguimiento y toma de decisiones. Mayor eficiencia en el uso del talento humano y fortalecimiento de la gestión institucional.	Tecnologica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	05/01/2026	30/12/2026		Secretaria de Hacienda		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Planilla Único - Hipa	15219	Exención del impuesto de industria y comercio	Inscrito	Actualmente, la solicitud de Exención se inicia de manera presencial en ventanilla de gestión Higiene - Radicación por parte de Servicio a la Ciudadanía y luego, se realiza el seguimiento a la solicitud a los diferentes roles de Jurídica Impuestos y al equipo de Catastro, mediante: - Verificación de la solicitud para determinar si es de competencia o requiere ajuste. - Verificación de información para validar los datos de la solicitud. - Elaboración manual de los actos de liquidación de impuesto. - Indicación y seguimiento a aprobaciones para el flujo de Mercurio, mediante correos en Excel con tablaciones en Word. - Indicación y seguimiento a aprobaciones para el flujo de Mercurio, mediante correos en Excel con tablaciones en Word. - Elaboración de formas manual de plantillas manuales para enviar al equipo de notificaciones.	Implementar un flujo de trabajo integrado en Visor 360 para la recepción de solicitudes por canales presenciales y web, la asignación automática a la dependencia correspondiente, la trazabilidad en tiempo real y la automatización de tareas y plantillas. Administrativamente, la generación de informes y alertas (como tiempo real de coordinadas de radicación, los actores del proceso, con el fin de evitar los tiempos muertos y mejorar la atención de los contribuyentes.	Beneficios para el contribuyente: Mayor facilidad para radicar solicitudes a través de canales presenciales y virtuales. Mayor transparencia y seguimiento en tiempo real del estado de su solicitud. Reducción de tiempos de respuesta y mayor oportunidad en las actuaciones. Disminución de errores en la información y mayor claridad en las comunicaciones oficiales. Beneficios para el Distrito: Optimización y estandarización del proceso de gestión de solicitudes. Reducción de cargas operativas y repetitivas mediante la automatización. Mayor articulación y estandarización de procesos entre dependencias involucradas. Disponibilidad de reportes automatizados para el control, seguimiento y toma de decisiones. Mayor eficiencia en el uso del talento humano y fortalecimiento de la gestión institucional.	Tecnologica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	01/01/2026	30/12/2026		Secretaria de Hacienda - Unidad de Apoyo a la Gestión Jurídica		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Único	23623	Acreditación para prestar servicios logísticos	Inscrito	Actualmente la solicitud de Acreditación se inicia presencial en ventanilla de gestión ubicada en el Urbano (Servicio a la Ciudadanía Administrativo) o Hipaspaq, utilizando formatos en Word (CC4 y CH8), y de manera manual a través del portal web institucional como una PQRSD. El interior se gestiona con herramientas ofimáticas, incluido con la ayuda de la solicitud en un correo electrónico institucional y el sistema de gestión documental Mercurio, donde los documentos adjuntos se revisan a hoy mediante alguna herramienta ofimática o se necesita alguna firma, la información comunica mediante correos electrónicos para que el usuario pueda subsanarlos o ajustar la solicitud, mediante correos electrónicos institucionales enviados entre funcionarios. Este proceso una vez diligenciado no cuenta con un sistema de trazabilidad, lo que dificulta el seguimiento y la toma de decisiones oportunas. Finalmente, una vez que la empresa cumple con todos los requisitos, incluida la visita de verificación, se genera y entrega una resolución de forma manual por medio de desplazamiento de expedientes en Mercurio, y se registra en un archivo Excel la información de la empresa, generando una base de datos de consulta de las empresas acreditadas.	Se pretende unificar todo el proceso mediante la cual se gestiona la solicitud de acreditación, para lo cual se implementará un sistema de información SICON	Con esto se busca mejorar la gestión integral de los trámites y optimizar el uso de los recursos, para lo cual se implementará un sistema de información SICON	Tecnologica	Trámite total en línea	05/01/2026	30/12/2026		GAGRD		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Planilla Único - Hipa	25108	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Inscrito	Actualmente una solicitud de RIT para Inscripción, Actualización y Cancelación se inicia a través de un formulario en Word, radicado en mercurio, cuando se trata de una solicitud interna de Gestión Documental, y cuando es una solicitud interna se radica en el sistema de correo electrónico	Implementar un flujo de trabajo en Visor 360 para una mejor la gestión integral de los procesos desde la radicación hasta el cierre del caso, mejorando la trazabilidad completa de la información y la automatización de tareas y la generación de informes y alertas (como tiempo real de pendientes, cantidad de solicitudes recibidas tareas operativas y tiempo real para evitar el vencimiento de términos). Administrativamente, se plantea el uso del Visor 360 como herramienta para la generación de informes actualizados y personalizados, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones, como la cantidad de solicitudes recibidas, tiempo real para evitar el vencimiento de términos. Finalmente, se implementará el control de los canales de notificación (Notificación Electrónica y Formatos) orientados al cumplimiento y permitiendo la radicación de documentos de forma digital y la trazabilidad de la mano de la gestión, reduciendo progresivamente el uso de documentación física.	Beneficios para el contribuyente: Acceso a canales digitales para la radicación de solicitudes, reducciendo desplazamientos y costos asociados. Mayor transparencia y claridad del estado y avance de su trámite en tiempo real. Reducción de tiempos de respuesta y mayor oportunidad en las actuaciones administrativas. Disminución de errores en la información y mayor claridad en los documentos y comunicaciones emitidas. Beneficios para el Distrito: Optimización y estandarización de procesos administrativos mediante flujos de trabajo automatizados. Reducción de tareas operativas y repetitivas, mejorando la eficiencia institucional. Fortalecimiento del control y seguimiento de los procesos, reforzando el cumplimiento de términos. Disponibilidad de reportes actualizados y personalizados que apoyan la toma de decisiones. Disminución progresiva del manejo de documentación física y mayor gestión de la información. Mejor articulación entre las dependencias y actores involucrados en el proceso.	Tecnologica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	05/01/2026	30/12/2026		Secretaria de Hacienda		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	33138	Financiación para la creación y fortalecimiento empresarial	Inscrito	Se brinda atención presencial, telefónica y vía WhatsApp.	Implementación de un flujo de trabajo transaccional para el programa del Banco Digital Dorado en Visor 360 y de mejorar la experiencia de los usuarios que hacen uso de los canales digitales para la gestión de productos del Banco Digital de Desarrollo Económico y Social de Medellín, y mejorar el desempeño operativo del Banco. Administrativamente, se plantea el uso del Visor 360 como herramienta para la generación de informes actualizados y personalizados, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones, así como la documentación de tiempos de respuesta, tiempo real para evitar el vencimiento de términos. Finalmente, se implementará el control de los canales de notificación (Notificación Electrónica y Formatos) orientados al cumplimiento y permitiendo la radicación de documentos de forma digital y la trazabilidad de la mano de la gestión, reduciendo progresivamente el uso de documentación física.	Reducción de tiempos en atención a solicitudes. Evita la necesidad de desplazamiento y de esperar turno. Comunicación/atención a canales digitales de clientes (canales) para brindar una atención más ágil y eficiente. Mayor cobertura de información y servicios del banco 24 horas al día. Contribución al medio ambiente mediante el ahorro en uso de papel.	Tecnologica	Realización, y/o envío de documentos por medios electrónicos.	05/01/2026	30/12/2026		Secretaria de Desarrollo Económico - Dirección Banco Oriental		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Planilla Único - Hipa	26080	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Inscrito	Actualmente los procesos de Desgarramiento de una Facilidad de Pago y/o Seguimiento por Incumplimiento se realizan de la siguiente manera: Desgarramiento presencial: Los deudores o personas que tramitan el 100% de los desgarramientos requieren el desgarramiento de una facilidad de pago La Resolución, el pagaré y demás documentos obligatorios se imprimen en un formato y se lleva a la ventanilla para que el contribuyente: Se encuentra diariamente a Gestión Documental los diferentes tipos de documentos, cuyos son documentos recibidos al expediente El tiempo de desgarramiento de los documentos es de aproximadamente 5 días hábiles. La revisión y autorización de las Resoluciones se realiza de manera manual, con desplazamientos en los espacios de trabajo hasta los líderes y coordinadores, por lo que: Desgarramiento de expedientes - Asignación manual de los procesos a los desgarradores y abogados. - Generación de Requerimientos y Notificaciones Administrativas por medio de archivos Word. La revisión y autorización de las Resoluciones y demás Administrativas se realiza de manera manual, con desplazamientos en los espacios de trabajo hasta los líderes y coordinadores.	Implementar un flujo de trabajo en Visor 360 para una mejor la gestión integral de los procesos desde la radicación hasta el cierre del caso, mejorando la trazabilidad completa de la información y la automatización de tareas y la generación de informes y alertas (como tiempo real de pendientes, cantidad de solicitudes recibidas tareas operativas y tiempo real para evitar el vencimiento de términos). Administrativamente, se plantea el uso del Visor 360 como herramienta para la generación de informes actualizados y personalizados, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones, así como la documentación de tiempos de respuesta, tiempo real para evitar el vencimiento de términos. Finalmente, se implementará el control de los canales de notificación (Notificación Electrónica y Formatos) orientados al cumplimiento y permitiendo la radicación de documentos de forma digital y la trazabilidad de la mano de la gestión, reduciendo progresivamente el uso de documentación física.	Beneficios para el contribuyente: Acceso a canales digitales para la radicación de solicitudes, reducciendo desplazamientos y costos asociados. Mayor transparencia y claridad del estado y avance de su trámite en tiempo real. Reducción de tiempos de respuesta y mayor oportunidad en las actuaciones administrativas. Disminución de errores en la información y mayor claridad en los documentos y comunicaciones emitidas. Mejor experiencia de atención, con procesos más ágiles, ordenados y predecibles. Beneficios para el Distrito: Optimización y estandarización de procesos administrativos mediante flujos de trabajo automatizados. Reducción de tareas operativas y repetitivas, mejorando la eficiencia institucional. Fortalecimiento del control y seguimiento de los procesos, reforzando el cumplimiento de términos. Disponibilidad de reportes actualizados y personalizados que apoyan la toma de decisiones. Disminución progresiva del manejo de documentación física y mayor gestión de la información. Mejor articulación entre las dependencias y actores involucrados en el proceso.	Tecnologica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	05/01/2026	30/12/2026		Secretaria de Hacienda		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Único	62002	Plan de emergencias para parques permanentes e itinerantes	Inscrito	Actualmente la radica la solicitud de Plan de Emergencia en la Sede de CAGRD ubicada en el Urbano (Servicio a la Ciudadanía Administrativo) o Hipaspaq, utilizando formatos en Word (CC4 y CH8), y de manera manual a través del portal web institucional como una PQRSD. El interior se gestiona con herramientas ofimáticas, incluido la radicación de la solicitud en el sistema de gestión documental Mercurio, donde los documentos adjuntos se revisan a hoy mediante alguna herramienta ofimática o se necesita alguna firma, la información comunica mediante correos electrónicos para que el usuario pueda subsanarlos o ajustar la solicitud, mediante correos electrónicos institucionales enviados entre funcionarios. Este proceso una vez diligenciado no cuenta con un sistema de trazabilidad, lo que dificulta el seguimiento y la toma de decisiones oportunas. Finalmente, una vez que la empresa cumple con todos los requisitos, incluida la visita de verificación de condiciones de seguridad. Finalmente, una vez que la empresa cumple con todos los requisitos, incluida la visita del SAGRD, se genera y entrega un Plan de Emergencia por medio de desplazamiento de un formato y se registra en un archivo Excel la información de la empresa generando una base de datos de consulta de las empresas con concepto emitido.	Se pretende unificar todo el proceso mediante la cual se gestiona la solicitud de Plan de Emergencia, para lo cual se está implementando un sistema de información SICON	Con esto se busca mejorar la gestión integral de los trámites y optimizar el uso de los recursos, para lo cual se está implementando un sistema de información SICON	Tecnologica	Trámite total en línea	05/01/2026	30/12/2026		GAGRD		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Modelo Único - Hipa	6891	Inscripción a reforma de estatutos de organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito	En atención a lo señalado en el periodo de la pandemia del Covid-19 de 2021 solo se recibe en ventanilla de atención de 30 días hábiles.	Con la expedición de la Ley 2166 del 2021, se indica en el artículo 80 que las solicitudes relacionadas con organizaciones comunales, deben ser atendidas en un plazo de 30 días y 1755 de 2015, lo que indica reducir los términos de 30 a 15 días hábiles.	Reducción de tiempos de respuesta a la solicitud.	Normativa	Reducción del tiempo de respuesta a la solicitud	05/01/2026	30/12/2026		Secretaria de Participación Ciudadana		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Modelo Único - Hipa	7268	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito	En la actualidad, los terminos de cancelación de personería inicia a partir de la fecha de ejecución y la solicitud del artículo 80 de la ordenar Ley comunal 743 de 2002.	Con la expedición de la Ley 2166 del 2021, se indica en el artículo 80 que todas las solicitudes relacionadas con organizaciones comunales, deben ser atendidas en un plazo de 30 y 1755 de 2015, lo que indica reducir los términos de 30 a 15 días hábiles.	Reducción de tiempos de respuesta a la solicitud.	Administrativa	Aumento de medios de pago - con tarjeta crédito	05/01/2026	30/12/2026		Secretaria de Participación Ciudadana		No	0			No			
																			Respondió	Pregunta	Observación
Único	75208	Concepto de plan de contingencia para eventos de aglomeración de público	Inscrito	Actualmente el trámite se gestiona mediante diversos formatos en Word, enviando correo, la radicación de la solicitud y el manejo de información de manera manual, lo que ocasiona a veces demoras en la respuesta por dependencias o carga de riesgo lo cual ocasiona que los documentos que requieren de su firma, se encuentren represados. Actualmente funciona del 100% en Ventanilla Única, verifica la información, lo que ocasiona que los documentos requeridos para el tramite, se envíe y se radique en Mercurio, el cual es el sistema de gestión documental, al mismo tiempo, se genera un archivo de Excel la información del tramite, lo que ocasiona que generando una base de datos de consulta de las empresas acreditadas. Finalmente, el tramite se radica en Ventanilla Única. Cuando el tramite ya cuenta con todos los requisitos, se envía y se radica en Mercurio, el cual es sistema por medio del desplazamiento de formatos, el cual es demorado y a veces, al mismo tiempo, se genera un archivo de Excel la información del tramite, lo que ocasiona que generando una base de datos de consulta de las empresas acreditadas. Finalmente, el tramite se radica en Ventanilla Única.	Se pretende mejorar la gestión del tramite mediante la creación de un formulario de información unificado, para lo cual se está implementando un sistema de información SICON	Se busca una mejor gestión integral de los trámites y optimizar el uso de los recursos, para lo cual se está implementando un sistema de información SICON	Administrativa	Aumento de medios de pago - con tarjeta crédito	05/01/2026	30/12/2026		GAGRD		No	0			No			