

Nombre de la entidad:	ALCALDÍA DE MEDELLÍN
Sector administrativo:	No Aplica
Departamento:	Antioquia
Municipio:	MEDELLÍN

Orden: Territorial

Año vigencia: 2021

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			MONITOREO	
Tipo	Número	Nombre	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Monitoreo jefe planeación	Valor ejecutado (%)
Modelo Único - Hijo	11046	Licencia de intervención del espacio público	El solicitante radica los documentos requeridos para la solicitud en servicio a la ciudadanía, el backoffice delega, el responsable de tramitar el permiso, reclama los documentos en el archivo y realiza todo lo referente al permiso.	El solicitante radica a través de la página por PQRSD el requerimiento, monta los documentos, el backoffice delega y el responsable de tramitar el permiso, realiza la gestión del mismo.	Evitar el desplazamiento hasta las instalaciones de la alcaldía. Disminuir impresión de documentos Reducción de tiempo en respuesta a solicitud.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	01/02/2021	10/12/2021	Subsecretaría de Construcción y Mantenimiento	Sí	90
Plantilla Único - Hijo	11281	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Si el contribuyente desea hacer el pago total de la deuda, debe solicitarlo mediante atención virtual y presencial. El contribuyente debe acercarse al punto de atención o a un banco específico para realizar el pago de sus cuotas vencidas.	Doble código de barras en la factura, uno para el pago de la cuota mensual y otro para el pago total de la deuda para facilidades de pago otorgadas a partir del desarrollo tecnológico.	* Optimiza tiempo de atención * Optimización de costos en términos de tiempo y traslados para el ciudadano. * Facilitar y promover el recaudo. * Eficiencia en los recursos utilizados. * Opción de pago de cuota o deuda total con deuda actualizada. * Reducción de pasos para el ciudadano.	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	04/01/2021	10/12/2021	Equipo Facilidades de Pago- Hacienda Secretaría de Innovación Digital	Sí	90
Plantilla Único - Hijo	11281	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	El contribuyente no tiene acceso a las facturas de facilidades de pago de manera virtual	Opción de envío de factura mensual por medio de correo electrónico	* Facilidad para acceder a la factura mensual y para hacer pagos por medios electrónicos de valores actualizados. * Recordación de la cuota con el envío de facturas mensuales y acumuladas en caso de vencimientos. * Optimiza tiempo de atención * Optimización de costos en términos de tiempo y traslados para el ciudadano. * Facilitar y promover el recaudo. * Eficiencia en los recursos utilizados.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	04/01/2021	10/12/2021	Equipo Facilidades de Pago- Hacienda Secretaría de Innovación Digital	Sí	90
Plantilla Único - Hijo	11281	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	En ocasiones el contribuyente debe acercarse al punto de atención presencial hasta dos veces, uno para solicitar asesoría y otro para suscribir la facilidad de pago.	Agendamiento virtual por el portal de la Alcaldía de Medellín para atención presencial con recordatorio de cita y envío de requisitos al correo electrónico.	* Optimiza tiempo de atención * Acceso virtual a los trámites. * Optimización de costos en términos de tiempo y traslados para el ciudadano.	Tecnologica	Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas	04/01/2021	10/12/2021	Equipo Facilidades de Pago- Hacienda Secretaría de Innovación Digital	Sí	90
Modelo Único - Hijo	14975	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	El procedimiento lo debe realizar el ciudadano de forma presencial.	Realizar el trámite totalmente en línea.	Disminución de tiempo de atención y eliminación de desplazamientos.	Tecnologica	Trámite total en línea	04/01/2021	19/07/2021	Sistema Inteligente de Movilidad de Medellín (SIMM)	Sí	90
Modelo Único - Hijo	20538	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	El solicitante radica los documentos en forma física.	Envío de documentos electrónicos	Disminución de tiempo de atención, reducción de pasos del trámite, verificación de documentos y pre-aprobación.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	04/01/2021	19/07/2021	Subsecretaría Legal	Sí	90
Modelo Único - Hijo	21062	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	El solicitante radica los documentos en forma física.	Cargar los documentos de manera electrónica en Movilidad en Línea, hacer el pago en línea.	Disminución de tiempo de atención, reducción de pasos del trámite, verificación de documentos y pre-aprobación.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	04/01/2021	19/07/2021	Subsecretaría Técnica	Sí	90
Modelo Único - Hijo	21077	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un	El solicitante realiza el pago presencial y radica los documentos en forma física.	Cargar los documentos de manera electrónica en Movilidad en Línea, hacer el pago en línea.	Disminución de tiempo de atención, reducción de pasos del trámite, verificación de documentos y pre-aprobación.	Tecnologica	Pago en línea	04/01/2021	19/07/2021	Subsecretaría Legal	Sí	90
Modelo Único - Hijo	21141	Matrícula de vehículos automotores	El solicitante radica los documentos en forma física.	Cargar los documentos de manera electrónica en Movilidad en Línea, hacer el pago en línea.	Disminución de tiempo de atención, reducción de pasos del trámite, verificación de documentos y pre-aprobación.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	04/01/2021	19/07/2021	Subsecretaría Técnica	Sí	90
Modelo Único - Hijo	21436	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	El procedimiento lo debe realizar el ciudadano de forma presencial	Trámite totalmente en línea	Disminución de tiempo de atención y eliminación de desplazamientos	Tecnologica	Trámite total en línea	04/01/2021	19/07/2021	Subsecretaría Legal	Sí	90
Plantilla Único - Hijo	24504	Impuesto a la publicidad visual exterior	Los contribuyentes entregan los reportes de información mensual de manera física o por PQRSD.	Implementar solución tecnológica que permita el cargue del reporte de información por el portal: con lo que logramos reducir la presencialidad del contribuyente y la cantidad de PQRSD.	* Acceso virtual a los trámites. * Eficiencia en los recursos utilizados. * Optimización de costos en términos de tiempo y traslados para el ciudadano * Disminución de la presencialidad del contribuyente.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	04/01/2021	31/07/2021	Ingresos Unidad de Impuestos Varios - Secretaría de Innovación Digital	Sí	90

Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	25023	Certificaciones de pago en Medellín	Los contribuyentes deben desplazarse a las taquillas de Tesorería para obtener su certificado de pago.	Realizar los desarrollos tecnológicos que permitan la generación del certificado de pago de forma virtual.	* Optimiza tiempo de atención * Acceso virtual a los trámites. * Optimización de costos en términos de tiempo y traslados para el ciudadano.	Tecnologica	Trámite total en línea	15/01/2021	10/12/2021	Unidad de Caja - Hacienda Secretaría de Innovación Digital	Sí	90
Plantilla Único - Hijo	25394	Duplicado de recibos de pago	Cuando el contribuyente ya ha pagado el impuesto un trimestre de su cuenta de cobro del impuesto predial o el impuesto industria y comercio, la regeneración de la cuenta de cobro debe solicitarla si desea pagar el resto de los trimestres faltantes.	Implementar solución tecnológica que permita la regeneración de la cuenta de cobro y y duplicado de su cuenta de vigencias anteriores de manera virtual, por la página de la alcaldía.	* Optimiza tiempo de atención * Acceso virtual a los trámites. * Eficiencia en los recursos utilizados. * Optimización de costos en términos de tiempo y traslados para el ciudadano.	Tecnologica	Trámite total en línea	15/01/2021	10/12/2021	Unidad de Caja - Hacienda Secretaría de Innovación Digital	Sí	90
Plantilla Único - Hijo	25394	Duplicado de recibos de pago	Los contribuyentes reciben la cuenta de cobro del impuesto de industria y comercio de forma física.	Implementar solución tecnológica para que la cuenta de cobro del impuesto de industria y comercio le llegue al contribuyente por correo electrónico certificado, debidamente autorizado.	* Optimiza tiempo de atención * Acceso virtual a los trámites. * Eficiencia en los recursos utilizados. * Optimización de costos en términos de tiempo y traslados para el ciudadano.	Tecnologica	Respuesta y/o notificación por medios electrónicos	01/01/2021	10/12/2021	Unidad de Caja - Hacienda Secretaría de Innovación Digital	Sí	90
Plantilla Único - Hijo	39080	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	En ocasiones el contribuyente debe acercarse al punto de atención presencial hasta dos veces, uno para solicitar asesoría y otro para suscribir la facilidad de pago.	Agendamiento virtual por el portal de la Alcaldía de Medellín para atención presencial con recordatorio de cita y envío de requisitos al correo electrónico.	* Optimiza tiempo de atención * Acceso virtual a los trámites. * Optimización de costos en términos de tiempo y traslados para el ciudadano.	Tecnologica	Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas	04/01/2021	10/12/2021	Equipo Facilidades de Pago- Hacienda Secretaría de Innovación Digital	Sí	90
Modelo Único – Hijo	43815	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	El solicitante realiza el pago presencial y radica los documentos en forma física.	Cargar los documentos de manera electrónica en Movilidad en Línea, hacer el pago en línea.	Disminución de tiempo de atención, reducción de pasos del trámite, verificación de documentos y pre-aprobación.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	04/01/2021	19/07/2021	Subsecretaría Legal	Sí	90
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	44747	Consulta de vías obligadas	Con la situación generada por el COVID-19; trabajo en casa, se ha utilizado en la generalidad el correo electrónico del interesado para dar respuesta, situación, que incluso pasado el estado actual que se vive, es conveniente que continúe, como medio oficial para dar la respuesta.	Envío de respuesta por medio electrónico (e-mail), mejora los tiempos. Para esto se requiere que como dato obligatorio el interesado suministre dirección de correo electrónico donde se le enviará la respuesta.	Mejora el cumplimiento en tiempo de respuesta, ya que disminuye el tiempo de entrega, además garantiza ésta. Aumenta el cumplimiento y genera mayor credibilidad por parte de la ciudadanía. Optimización de recursos de mensajería.	Tecnologica	Respuesta y/o notificación por medios electrónicos	04/01/2021	10/12/2021	Subsecretaría de Planeación Territorial y Estrategia de Ciudad	Sí	90
Único	63998	Alineamientos	Las direcciones de las solicitudes son en gran porcentaje, en sitios de difícil acceso y por consiguiente no son fáciles de encontrar por la empresa del contrato de mensajería externa, prueba de ello, es la gran cantidad de devoluciones que se generan, donde la razón más común es "dirección errada" y "no había nadie".	Dar la respuesta por el correo oficial comunicacionesoficiales@medellin.gov.co	Se garantiza así, que todas las respuestas llegan al interesado. Aumenta el cumplimiento y genera mayor credibilidad por parte de la ciudadanía. Optimización de recursos de mensajería Reducción de tiempos por desplazamientos.	Tecnologica	Respuesta y/o notificación por medios electrónicos	04/01/2021	10/12/2021	Subsecretaría de Planeación Territorial y Estrategia de Ciudad	Sí	90
Plantilla Único - Hijo	6655	Certificado de residencia	Cuando el certificado de residencia es solicitado por primera vez o se ha modificado el lugar de residencia, el ciudadano se deberá acercar a los puntos de atención definidos para radicar la solicitud.	Mejorar el proceso de radicación virtual sin excepciones para la solicitud por primera vez.	Evitar desplazamientos Acceso a la respuesta vía electrónica. Ahorro de insumos (papel, energía, correo físico) Optimización de tiempos.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	05/01/2021	15/12/2021	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Sí	90
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	69700	Permiso de cierres viales por evento	El usuario debía desplazarse a la Secretaría de Movilidad sede Caribe para radicar el trámite de manera presencial e iniciar la solicitud, luego esperaba el plazo correspondiente la respuesta sobre el trámite (15 días), una vez aprobado debía dirigirse de nuevo a la sede a realizar el pago en la taquilla asignada para esto, luego de tener el recibo de pago podía dirigirse a reclamar el oficio donde se aprobaba el trámite.	La radicación de la solicitud del trámite se hace completamente virtual, por la plataforma Mercurio, una vez aprobado el trámite se le notifica al usuario de manera virtual, se le da una asignación para realizar el pago, el cual se realiza por el aplicativo de facturación electrónica en SAP y una vez tiene el recibo de pago lo envía vía al correo electrónico institucional y este obtiene como respuesta el oficio de aprobación del trámite.	Reducción de tiempos, de documentos, ampliación de cobertura y se evita el traslado del usuario al ser completamente virtual. Se optimizan los trámites, se mejora la imagen institucional, se agilizan los procedimientos ejecutados por los servidores.	Tecnologica	Trámite total en línea	01/01/2021	31/07/2021	Subsecretaría Técnica	Sí	90
Modelo Único – Hijo	69703	Plan de manejo de tránsito	El usuario debía desplazarse a la Secretaría de Movilidad sede Caribe para radicar el trámite de manera presencial e iniciar la solicitud, luego esperaba el plazo correspondiente la respuesta sobre el trámite, una vez aprobado debía dirigirse de nuevo a la sede a realizar el pago en la taquilla asignada para esto, luego de tener el recibo de pago podía dirigirse a reclamar el oficio donde se aprobaba el trámite.	La radicación de la solicitud del trámite se hace completamente virtual, por la plataforma Mercurio, una vez aprobado el trámite se le notifica al usuario de manera virtual, se le da una asignación para realizar el pago, el cual se realiza por el aplicativo de facturación electrónica en SAP y una vez tiene el recibo de pago lo envía vía correo electrónico institucional y este obtiene como respuesta el oficio de aprobación del trámite.	Reducción de tiempos, de documentos, ampliación de cobertura y se evita el traslado del usuario al ser completamente virtual. Se optimizan los trámites, se mejora la imagen institucional, se agilizan los procedimientos ejecutados por los servidores.	Tecnologica	Trámite total en línea	01/01/2021	31/07/2021	Subsecretaría Técnica	Sí	90