

# **Guía de usuario**

## **Sistema Único de Información de Trámites**

### **SUIT 3**

Mayo de 2015

Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites  
Oficina de Sistemas de Información





## VII - RACIONALIZACIÓN DATOS DE OPERACIÓN



# TABLA DE CONTENIDO

## Página

### VII- RACIONALIZACIÓN

#### DATOS DE OPERACIÓN

Ingreso

1

Gestión datos de operación

2

Consultar otros periodos

5



## GESTIÓN DATOS DE OPERACIÓN

La funcionalidad de “**Racionalización**” comprende la “**Gestión datos de operación**”, opción que le permite registrar la información relacionada con la ejecución de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA, como apoyo al proceso de priorización e identificación de estrategias de racionalización.

Para las instituciones del orden nacional, se integra con el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG, apoyando el proceso de evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, dentro del componente de Eficiencia Administrativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Para hacer uso de esta funcionalidad se debe habilitar o crear el rol de: **Gestor de Operación**

El registro de la operación de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA de su entidad, le permiten identificar cuáles son los de mayor impacto frente a la ciudadanía, con el propósito de priorizarlos para su racionalización.

### Ingreso

El Gestor de Operación ingresa al SUIT que muestra las siguientes opciones de menú:

- ✓ Administración
- ✓ Racionalización





En la opción "Racionalización" se despliega :

- ✓ Gestión de racionalización
- ✓ Gestión de datos de operación



## Gestión datos de operación

De clic en la opción "**Gestión de datos de operación**" que se encuentra dentro de la opción del menú superior "**Racionalización**"

A screenshot of the "Gestión de datos de operación" interface. The top navigation bar includes "Administración", "Formato integrado", "Reportes", and "Racionalización". A warning message states: "Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la 'Gestión de inventarios' en estado 'Inscrito'". Below the message, there are buttons for "Ver", "Exportar a Excel", and "Separar". The main content is a table with the following columns: "Tipo", "Número", "Nombre del Registro", and "Acciones".

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
HM	156	Modelo Marcela 2	[Icons]
HM	225	prueba	[Icons]
T	357	prueba 4 de febrero	[Icons]
HM	359	ejemplo modelo	[Icons]
O	367	OPA INVIAS Feb 12	[Icons]
HT	368	Plantilla Tres Diana Actualizada DP abril 15	[Icons]
O	377	prueba opa reportes	[Icons]
HT	705	Plantilla de un FI-ACTUALIZADA 4	[Icons]
HM	76	Plantilla Dos Diana	[Icons]
T	765	Enerio 04 Totalmente en linea	[Icons]
HT	767	Plantilla de un FI-ACTUALIZADA 4	[Icons]

Total registros: 12

Como se muestra en la gráfica, se listan los trámites u otros procedimientos administrativos que tiene inscritos la entidad, A cada uno de éstos registros se deben contestar las preguntas de los datos de operación.

De clic en el icono de la acción “**Registrar datos de operación**”



Administración | Formato integrado | Reportes | Racionalización | Mi cuenta

**Datos de operación para formatos integrados**

**Tipo formato integrado:** Concepto previo de extensión de jurisprudencia

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: 2015 | Trimestre: Abr, May, Jun | Consultar otros periodos

**Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre**

Pregunta	Abr	May	Jun	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	0	0	0	0
¿Número de PQRD recibidas?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0

Dependiendo de la opción de medios electrónicos seleccionada por la entidad en el registro de cada trámite / otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA, el SUIT permite registrar los datos de operación, así:

### ✓ **¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?**

Cantidad de peticiones de trámites / otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA que la entidad ha respondido frente a la totalidad de solicitudes recibidas de los ciudadanos, de manera presencial durante el periodo, la cual se registra mensualmente.

### ✓ **¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?**

Cantidad de peticiones de trámites / otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA que la entidad ha respondido, por cada uno de los grados de automatización (en línea o parcial), durante el periodo, los cuales se registran mensualmente.

### ✓ **¿Número de PQRD recibidas?**

Cantidad total de quejas, reclamos y derechos de petición recibidas durante el periodo por cada trámite / otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA, las cuales se registran mensualmente.

### ✓ **Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?**

Cantidad de peticiones de trámites / otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA que la entidad ha respondido en cualquiera de sus pasos en línea durante el periodo, la cual se registra mensualmente.

Adicionalmente, se debe indicar si la entidad tiene Acuerdos de Niveles de servicio (ANS)

\* ¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)?  Sí  No

Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las entidades miden su misión, centrada en el usuario.

El icono de **“Registrar datos de operación”** desaparece y aparece el icono que le permite **“Editar datos de operación”**

Datos de operación para formatos integrados

 Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la "Gestión de inventarios" en estado "Inscrito"

Ver  Exportar a Excel  Separar

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
HM	156	Modelo Marcela 2	 
HM	225	prueba	 
T	357	prueba 4 de febrero	 
HM	359	ejemplo modelo	 
O	367	OPA INVIAS Feb 12	 
HT	368	Plantilla Tres Diana Actualizada DP abril 15	 
O	377	prueba opa reportes	 
HT	705	Plantilla de un FI-ACTUALIZADA 4	 
HM	76	Plantilla Dos Diana	 
T	765	Enerito 04 Totalmente en linea	 
T	766	prueba de 20 de Octubre 2014	 

Total registros: 12



## Consultar otros periodos

A través del botón “**Consultar otros periodos**” el SUIT muestra una tabla con los datos de operación del año seleccionado, independientemente que el formato integrado tenga o no datos en un año específico.

Consultar otros periodos

Consulta de datos de operación por año

Formato integrado : prueba  
Seleccione el año a consultar: 2013

Ver  Exportar a Excel  Separar

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes efectuadas en línea (Uso de medios electrónicos)?	0	0	0										0
¿Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea?	10	10	10										30
¿Número de solicitudes efectuadas de forma presencial?	5	5	5										15
¿Número total de solicitudes recibidas?	15	91	152										258
¿Número de PQR recibidas?	25	10	5										40
¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)?	No	No	No										No

Aceptar