



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Derechos humanos, para vivir en paz

## RESOLUCIÓN N° 1828

**“Por la cual se crea el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Defensoría del Pueblo”**

**El Defensor del Pueblo en ejercicio de sus facultades legales y constitucionales, en especial las contenidas en el artículo 9° de la Ley 24 de 1992, el artículo 2° de la Ley 872 de 2003 y el artículo 6° de la Ley 87 de 1993, y**

### CONSIDERANDO:

Que la Ley 489 de 1998 establece que la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y en la misma ley.

Que la Ley 962 de 2005 establece los lineamientos de la política de racionalización de trámites y de los procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que el objetivo fundamental de la citada ley es el de facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84 y 209 de la Constitución Política.

Que el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, reglamentario de la Ley 962 de 2005, establece los lineamientos generales de la estrategia de “Gobierno en Línea” en Colombia.

Que en desarrollo del citado Decreto 1151 de 2008, se expide el Manual para la implementación de la estrategia de “Gobierno en Línea” de la República de Colombia, en el cual se establece la obligatoriedad de conformar el Comité de Gobierno en Línea, el cual tendrá por objeto el liderazgo, la planeación y el impulso de la estrategia de “Gobierno en Línea” en la entidad.

Que por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de cumplir los objetivos señalados en las Leyes 489 de 1998 y 962 de 2005, solicita la conformación de un grupo responsable de la estrategia “Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano” al interior de cada entidad.

Que por lo anterior se hace necesario la conformación del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea en la Defensoría del Pueblo.

### RESUELVE:

**Artículo 1°.** Crear el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Defensoría del Pueblo, para el manejo de la estrategia Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano y

*Juan*  
18-12-09



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Derechos humanos, para vivir en paz

1518

el liderazgo, la planeación e impulso de la estrategia de "Gobierno en Línea", integrado por:

1. El Secretario General de la Entidad, quién presidirá el Comité
2. El Director Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos
3. El Jefe de la Oficina de Control Interno
4. El Jefe de la Oficina de Sistemas y/o Informática
5. El Jefe de la Oficina de Planeación, quien será el Líder del Gobierno en Línea de la Defensoría del Pueblo.
6. El Jefe de la Oficina de Comunicaciones y/o Prensa
7. El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor

**Parágrafo.** El Comité podrá convocar y consultar a los responsables de otras dependencias o funcionarios especializados cuando lo considere pertinente para el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 2°.** De las funciones del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea: Las Funciones del Comité serán las siguientes:

En materia de Racionalización de Trámites:

- a) Realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad.
- b) Definir el plan de acción para el levantamiento o revisión de la información detallada de trámites y servicios existentes en la entidad, para el diligenciamiento de los formatos "Hoja de Vida de Trámites" o de "Hoja de Vida de Servicios", suministrados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Estos formatos son el insumo principal para la inscripción de los trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co).
- c) Analizar y autorizar el reporte de los trámites y servicios que entrega el Administrador de Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT. Respecto de los trámites, se debe analizar y verificar como mínimo el soporte legal que crea o autoriza el trámite y la no inclusión de requisitos y exigencia de documentos, tales como autorizaciones o permisos que no estén previstos en la Ley.
- d) Analizar los trámites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005.
- e) Elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Derechos humanos, para vivir en paz

1828

trámites transversales. Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- f) Efectuar el seguimiento al plan de acción de la estrategia Antitrámites, liderar la expedición del acto administrativo respectivo, o en su defecto, dejar constancia en acta del Comité de la racionalización efectuada.
- g) Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005 y su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.

#### En materia de Gobierno en Línea:

- a) Ser la instancia responsable del liderazgo, planeación e impulso de la estrategia de "Gobierno en Línea" en la entidad y canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la mencionada estrategia, con la Comisión Interinstitucional de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.
- b) Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno En Línea, como la Ley 962 de 2005, la Ley 1150 de 2007 y los Decretos 2474 y 1151 de 2008, entre otros.
- c) Liderar, bajo los lineamientos de la estrategia de "Gobierno en Línea", la elaboración del diagnóstico y la elaboración y seguimiento al plan de acción de "Gobierno en Línea" de la entidad.
- d) Incorporar el aprovechamiento de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) en las acciones de racionalización de trámites, atención efectiva al ciudadano y acompañar a los demás grupos conformados al interior de la entidad, tales como calidad y control interno.
- e) Identificar las barreras normativas para la provisión de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.
- f) Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, entre otros.
- g) Definir e implementar el esquema de vinculación de la entidad a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Derechos humanos, para vivir en paz

1828

- h) Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de "Gobierno en Línea" por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.
- i) Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios y trámites de "Gobierno en Línea" de la entidad.
- j) Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la estrategia de "Gobierno en Línea".

**Artículo 3º:** El Comité Antitrámites y de Gobierno En Línea se reunirá por convocatoria que realice el líder, por lo menos una vez al mes. De sus sesiones se dejará constancia en actas en las que consten los temas tratados.

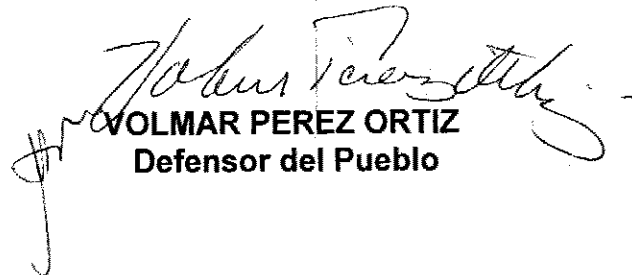
A las sesiones del Comité se podrá invitar a funcionarios de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del mismo.

El comité deberá informar al Defensor del Pueblo el avance y resultados de su gestión.

**Artículo 4º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá, D. C., 11 DIC 2009

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**VOLMAR PEREZ ORTIZ**  
Defensor del Pueblo