

[E I G](#)

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 205

Sistema de Consulta de Trámites y Servicios de Alto Impacto a la Ciudadanía

Requisitos, mejoras y estudios realizados a los trámites más solicitados



```
jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });
```

DATOS DE LA EXPERIENCIA

Entidad

Secretaría de la Función Pública (SFP)

País - Ciudad: México

Temas clave: Servicios (Ventanillas Únicas)

Fecha de publicación: Octubre, 2012

Descargas:

[E I Y](#)

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

Ver todas las experiencias

[7]

Descripción

www.tramitefacil.gob.mx [8], es una herramienta que permite consultar y descargar información detallada de los 308 trámites federales más solicitados, así como establecer un canal para evaluar éstos trámites y emitir sugerencias y recomendaciones.

Pestañas verticales

Relato del caso

El diálogo fluido entre el Gobierno y los ciudadanos trae cosas buenas. Para lograrlo es ideal abrir canales de comunicación que los acerquen para que aquellas cosas que no estén funcionando se puedan solucionar.

El Gobierno debe buscar facilitarle la vida al ciudadano, utilizar los recursos para beneficiar a cada vez más personas y rendir cuentas claras. Sin embargo, en México los controles y requisitos administrativos eran excesivos, los procesos eran lentos y los ciudadanos se habían formado una mala imagen. Por lo tanto, se buscó mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal (APF), sobre todo la calidad de los trámites y servicios.

Desde un primer momento las estrategias para mejorar la situación estuvieron claras: elevar los estándares de eficiencia y eficacia gubernamentales por medio de las tecnologías de la información; hacer más eficiente la operación y el gasto; evaluar el desempeño de los programas de gobierno y su impacto en la población; promover, garantizar y fortalecer la transparencia y el acceso a la información; y privilegiar la participación ciudadana.

Con esto en mente el primer paso fue identificar cuáles eran las principales necesidades y de qué manera estaban siendo atendidas o no por los servicios existentes. Pasaron a eliminar las normas y trámites que impedían ofrecer un servicio eficiente, y los trámites se organizaron, mejoraron y evaluaron, para conocer qué pensaban los ciudadanos de estos, generando así un ciclo de mejora continua.

Además, en el 2011, México se unió a la Iniciativa de la “Alianza para el Gobierno Abierto”-AGA (Open Government Partnership-OGP). En este punto, el país se comprometió a desarrollar un plan de acción con el involucramiento de los ciudadanos y la sociedad civil organizada, y enfocar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de cuatro de los cinco grandes desafíos que la integran: mejorar los servicios públicos, aumentar la integridad pública, administrar los recursos públicos con mayor eficacia y mejorar la rendición de cuentas corporativa.

La solución que arrojó este panorama fue la construcción del portal www.tramitefacil.gob.mx [9]. La Secretaría de la Función Pública (SFP), a través de la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública (UPMGP), definió los requerimientos funcionales (estructura y diseño del sitio y tipología de los usuarios), y los requerimientos no funcionales (características, dimensionamiento del sistema y productos entregables), desarrollados por el proveedor contratado.

Para alimentar el portal se hicieron seis evaluaciones ciudadanas sobre la calidad de los trámites de alto impacto, que se traduce en que tengan tiempos de respuesta elevados, elevado costo, elevado número de quejas y sugerencias en el servicio, bajas calificaciones, alta demanda ciudadana y un impacto en una o varias actividades económicas.

Un proveedor responsable, junto con servidores públicos expertos en la materia o en las distintas necesidades que arrojara el proyecto lograron que el portal iniciara operaciones en el 2012. Así, la estrategia focalizada en los trámites y servicios que tienen alto impacto para la ciudadanía y el entorno económico del país., estaba lista.

Desde ese momento lo importante fue contar con un sistema de monitoreo y evaluación que garantizara la continuidad del servicio y que diera soporte a la infraestructura y un seguimiento a su operación; así como reportes sobre la calidad del servicio con el fin de mantener la herramienta actualizada.

Hubo de igual forma algunos obstáculos durante el proceso. Uno de estos fue lograr vencer el paradigma de “abrir” la información gubernamental a la ciudadanía, permitiendo la crítica, considerándolo una manera de recibir retroalimentación para mejorar los servicios. Este problema fue superado gracias a experiencias previas de participación ciudadana implementadas por la SFP, que ya demostraban el éxito de estas estrategias. También hubo problemas para cumplir los tiempos en determinadas etapas del problema, pero por medio de apoyos y asesorías oportunas se logró suplir.

Fue así como se logró un mecanismo de participación ciudadana automatizada, que ayudara con los trámites de alto impacto en el país. Se sacó provecho a las nuevas tecnologías y los usuarios pudieron acceder a un solo lugar para conseguir la información necesaria –además de tener la oportunidad de evaluarlo. La sensación de transparencia aumenta y la contraloría social ayuda a la gestión gubernamental. Para finales de 2013, el sitio había sido consultado por 295.956 visitantes. También se habían registrado 39.743 encuestas ciudadanas que ofrecen la posibilidad de que el usuario emita sus recomendaciones para la mejora.

A futuro la idea es seguir cumpliendo con los compromisos que México asumió en el marco de la AGA. Seguir con la operación del sistema e ir logrando cada vez más que los ciudadanos y la sociedad civil organizada continúen alimentando la iniciativa. Seguir fomentando ese diálogo que, como muestra esta experiencia, ayuda a encontrar soluciones que ayudan al Gobierno a cumplir su papel y a la tranquilidad de los ciudadanos.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]
Entidades participantes

Nombre de la entidad

Secretaría de la Función Pública (SFP)

Contacto:

Luis Astete Flores,

Secretaría de la Función Pública,

(52) 20003000 Ext. 4011,

lastete@funcionpublica.gob.mx [10]

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Jueves, Julio 18, 2019 - 10:17pm

Source URL: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias/sistema-de-consulta-de-tramites-y-servicios-de-alto-impacto-la-ciudadania>

Enlaces

- [1] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/819?rate=K1Mp2cstApDa2PWDmZx81dg7Det1LWIEg8suAeTGtMA>
- [2] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/819?rate=idWG3zgOkIgglaQuSjyre9kBdqYCyUWtq19WEAPbyNA>
- [3] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/819?rate=LR1HASIjOyGUZs86OrpRNrdy4Z5STJ7ux61IbNuVgjE>
- [4] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/819?rate=LKkhEn8sGUI6ag1jBjbzm-BkSRRwEoUFITqc2wqMIM>
- [5] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/819?rate=pd264uWqCXEbZmnIBJTwmTk41RCnNLxMO8HAI00MWcU>
- [6] http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_84_tramitefacil_mexico_v1.pdf
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <http://www.tramitefacil.gob.mx>
- [9] <http://www.tramitefacil.gob.mx/>
- [10] <mailto:lastete@funcionpublica.gob.mx>

