RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

EL SECRETARIO DISTRITAL DE SALUD

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020 y,

CONSIDERANDO QUE:

El artículo 209 de la Constitución Política dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

A su vez, el artículo 49 ibídem, establece que la atención de la salud es un servicio público "a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas, el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud".

La Ley 1437 de 2011 "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* modificada por la Ley 2080 de 2021, en los artículos 3 y 5 señaló los principios que rigen las actuaciones administrativas y los derechos de las personas ante las autoridades; y en los artículos 53 y siguientes, se regularon los procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos, disponiendo que podrán adelantarse por estos medios.

Por su parte, el Decreto Ley 2106 de 2019 *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"*, dispuso el deber de las autoridades de habilitar canales digitales para la realización de los trámites, así como de abstenerse de exigir documentos o información que reposen en sus propios sistemas o en los de otras entidades públicas.

Así mismo, la Ley 2052 de 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"* en su artículo 2, ordena que sus disposiciones sean interpretadas y aplicadas reconociendo y procurando resolver las inequidades territoriales en materia de infraestructura tecnológica y de conectividad, mandato que impone adoptar medidas para su cumplimiento.

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

En este sentido, los artículos 5 y 6 *ibídem* imponen el deber de automatizar y digitalizar la gestión de los trámites y de habilitar su realización en línea, y se indica que, salvo autorización legal, no se podrán incrementar las tarifas o establecer cobros adicionales debido a su automatización, digitalización o realización en línea.

De manera particular, el artículo 23 de la referida Ley, establece que: *"los ciudadanos que realicen los trámites en línea podrán recibir un incentivo o valor agregado, que deberá ser fijado por la entidad responsable del trámite mediante acto administrativo"*.

De otro lado, el Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Nacional 1078 de 2015, modificado por el Decreto Nacional 767 de 2022, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, orientada a promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la generación de valor público en un entorno de confianza digital.

En el ámbito local, el Acuerdo Distrital 257 de 2006, señala que la Secretaría Distrital de Salud es un organismo del sector central, cabeza del Sector Salud, con autonomía administrativa y financiera, a la cual corresponde orientar y liderar la formulación e implementación de las políticas, planes y estrategias conducentes a garantizar el derecho a la salud de los habitantes del Distrito Capital.

Ahora bien, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, se encuentra compilada en la Parte 1 del Libro 2 del Decreto Distrital 640 de 2025 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública"*, artículos 64 a 84, modificados por el Decreto Distrital 207 de 2026.

Conforme a dicha política, el servicio a la ciudadanía comprende el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos a cargo del Estado, con el propósito de garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía sin discriminación alguna, y reconoce entre otros principios, los de accesibilidad, cobertura, territorialidad, equidad e innovación, así como el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones como línea transversal.

En aplicación de la política y de la digitalización de la gestión de los trámites, la Secretaría Distrital de Salud tiene habilitada la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

La citada ventanilla dispone, de una parte, de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública a cargo de la entidad, cuya información corresponde a la publicada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y que se gestionan de manera virtual; y, de otra, de los servicios a cargo de la entidad, registrados en la Base de Datos Maestra de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., los cuales pueden adelantarse por el canal presencial, telefónico o por el canal virtual según su naturaleza y las condiciones de su prestación.

De igual forma, la Resolución 455 de 2021 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública *"Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020"*, en su artículo 3 definió el trámite como el conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

La misma disposición también define la consulta de acceso a información pública, como la información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionada con trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados, a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación.

Igualmente, el Departamento Administrativo de la Función Pública expidió el *"Instructivo para el cálculo de los ahorros ciudadanos por racionalización de trámites"*, versión 2 del 6 de diciembre de 2022, que identifica los tipos de ahorro ciudadano y define las fórmulas y variables aplicables para su cuantificación, instrumento que esta Secretaría adopta como referente técnico para la medición de los beneficios derivados de las acciones de racionalización.

Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8º del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, así como en el artículo 69 del Decreto Distrital 479 de 2024, se publicó el proyecto de acto administrativo en el aplicativo Legal Bog y en la página web de la Secretaría Distrital de Salud, desde el xx de xxxxxxx de 2026 hasta el xx de xxxxxx de 2026.

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. Objeto. El presente acto administrativo tiene por objeto fijar los incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública a cargo de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., en cumplimiento del artículo 23 de la Ley 2052 de 2020; institucionalizar la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios como canal de atención de la entidad; establecer la estrategia de acercamiento territorial de la oferta institucional; y adoptar el *"Instructivo para el cálculo de los ahorros ciudadanos por racionalización de trámites".*

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente resolución aplican a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. responsables de la gestión, operación y actualización en línea de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. De igual manera, son aplicables a los usuarios que accedan a dicha oferta institucional ante la entidad.

Artículo 3°. Incentivo o valor agregado. Se entiende por incentivo o valor agregado, el beneficio directo, verificable y no pecuniario que recibe el usuario por gestionar su trámite en línea, a través de los canales digitales dispuestos por la entidad.

Estos incentivos se expresan en eliminación de desplazamientos y de tiempos de espera, disminución de costos de transporte, de correspondencia y de impresión, reproducción y remisión física de los documentos que soportan la solicitud, mayor trazabilidad de su solicitud y disponibilidad permanente del canal.

El incentivo no modifica, suprime ni adiciona los requisitos del trámite, los cuales son los mismos con independencia del canal por el cual se adelante su radicación.

Artículo 4°. Fijación de los Incentivos. Se establecen como incentivos o valores agregados a favor de los usuarios que realicen en línea los trámites y consultas de acceso a información pública a cargo de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., los siguientes:

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

1. Disponibilidad del canal digital durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, para la radicación y el seguimiento de las solicitudes.
2. Eliminación del desplazamiento a las sedes de la entidad y a entidades bancarias, así como los tiempos de espera asociados a la atención presencial.
3. Radicación inmediata con número único de seguimiento y trazabilidad en línea del estado de la solicitud.
4. Notificación o comunicación de la respuesta por medios electrónicos, previa autorización del interesado, en los términos de la Ley 1437 de 2011.
5. Aporte de los documentos que soportan la solicitud en formato digital, sin necesidad de presentar copias o fotocopias físicas ni de asumir los costos de reproducción y remisión que ello demanda.

Parágrafo. Los incentivos fijados en el presente artículo consisten exclusivamente en los ahorros y facilidades derivados del uso del canal digital; en consecuencia, no otorgan prioridad, preferencia ni trato diferenciado alguno en el acceso a los servicios de salud, no modifican los requisitos, términos ni condiciones de los trámites.

Artículo 5°. Institucionalización, contenido y carácter preferente del canal digital. Institucionalícese la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. como canal digital de atención de la entidad, la cual tiene las siguientes categorías:

1. Trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública a cargo de la entidad, cuya información corresponde a la publicada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y que se adelantarán de manera virtual a través de la ventanilla.

2. Servicios a cargo de la entidad, registrados en la Base de Datos Maestra de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., los cuales podrán adelantarse por el canal presencial, telefónico o por el canal virtual, según su naturaleza y las condiciones de su prestación.

La Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios operará como mecanismo preferente de atención siempre que la naturaleza del trámite, de otro procedimiento administrativo, de la consulta o del servicio, y las disposiciones que los regulan, lo permitan.

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

La operación de canal preferente no excluye ni limita la atención por los canales presencial, telefónico y escrito dispuestos por la entidad, los cuales permanecerán habilitados de manera simultánea y permanente.

La información de las dos categorías se mantendrá actualizada en las fuentes que les corresponden, de modo que lo publicado en la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios guarde correspondencia con el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y con la Base de Datos Maestra de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., según el caso.

Parágrafo. Los incentivos fijados en el artículo 4° se aplican únicamente a los trámites y consultas de acceso a información pública de que trata el numeral 1 del presente artículo, por ser respecto de aquellos que se realizan en línea que el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020 ordena su fijación mediante acto administrativo. Los servicios de que trata el numeral 2 continuarán rigiéndose por las disposiciones que regulan su prestación. No obstante, cuando se adelanten por el canal virtual generarán para el usuario los mismos beneficios de disponibilidad, ahorro de tiempo y eliminación de desplazamientos y tiempos de espera.

Artículo 6°. Gratuidad del uso del canal digital. El uso de la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios es gratuito para la ciudadanía. Lo anterior, sin perjuicio de los costos, tarifas o derechos que la normatividad vigente haya establecido para determinados trámites, los cuales se mantendrán inalterados.

Parágrafo. De conformidad los artículos 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, queda prohibido incrementar las tarifas o establecer cobros adicionales a los trámites en razón de su automatización, digitalización o realización en línea, salvo autorización legal expresa.

Artículo 7°. Estrategia territorial, focalizada y participativa. La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. implementará una estrategia territorial, focalizada y participativa dirigida a acercar su oferta institucional y portafolio de servicios a la ciudadanía, con énfasis en las poblaciones y territorios que presenten mayores barreras de acceso. Dicha estrategia podrá comprender, entre otras, las siguientes acciones:

1. Jornadas territoriales de atención y ferias de servicio a la ciudadanía.
2. Puntos de orientación y acompañamiento para el uso de los canales digitales de la entidad.
3. Acciones de alfabetización y apropiación digital dirigidas a la ciudadanía.

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

4. Acciones de divulgación y pedagogía sobre los trámites en línea y sus incentivos, en lenguaje claro y en formatos accesibles.
5. Articulación con las entidades del Distrito Capital, las Subredes Integradas de Servicios de Salud, las organizaciones comunitarias y las instancias de participación social en salud.

Parágrafo. El canal digital operará sin perjuicio de las demás formas de atención dispuestas por la entidad. Los canales presencial, telefónico y escrito permanecerán habilitados y la entidad adoptará los ajustes razonables y las condiciones de accesibilidad exigidas por la normatividad vigente.

Artículo 8°. Cálculo de los ahorros de los usuarios. La Secretaría Distrital de Salud realizará semestralmente la medición de los ahorros generados para los usuarios como resultado de la implementación de las medidas adoptadas en la presente resolución, esto es, de la realización en línea de los trámites y consultas de acceso a información pública a su cargo, de los incentivos fijados en el artículo 4°, de la estrategia territorial, focalizada y participativa prevista en el artículo 7° y de las demás acciones de racionalización de trámites que adelante la entidad.

La medición se efectuará conforme a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el *"Instructivo para el cálculo de los ahorros ciudadanos por racionalización de trámites",* que se adopta mediante la presente resolución e incorporado como Anexo, el cual hace parte integral de la misma. La medición se soportará en los datos de operación registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Parágrafo 1. Los cortes de medición corresponderán a los períodos comprendidos entre el 1° de enero y el 30 de junio, y entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de cada anualidad. Los resultados se consolidarán dentro del mes siguiente al cierre de cada período y serán divulgados a la ciudadanía.

Parágrafo 2. Como indicadores de resultado de la medición prevista en el presente artículo y de la aplicación de las medidas adoptadas en la presente resolución, se considerarán, como mínimo, los tipos de ahorro previstos en el Anexo, así: la reducción del tiempo de obtención de la respuesta; la reducción de tiempos de desplazamiento y de espera; los costos evitados de transporte, correspondencia y expedición de requisitos; la eliminación o reducción de tarifas cuando a ello haya lugar; la disminución de cargas administrativas para las personas;

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

el incremento en el uso de los canales digitales, medido como proporción de solicitudes radicadas en línea frente al total de solicitudes; la cobertura y los resultados de las acciones territoriales y de apropiación digital adelantadas en desarrollo del artículo 7°; y los demás beneficios derivados de la racionalización de trámites.

Parágrafo 3. Los resultados de la medición servirán de base para el seguimiento de las medidas adoptadas y para la formulación de los ajustes a que haya lugar.

Artículo 9°. Vigencia. La presente resolución rige a partir del día siguiente de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. al XXXXX (XX) día del mes de XXXX de 20XX

GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS
Secretario Distrital de Salud

Elaboró: Juan Sebastián Simbaqueba – Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Eugenia Arboleda Balbín – Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Aprobó: Alejandra Taborda - Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicios a la Ciudadanía
Melissa Triana Luna – Jefe Oficina Asuntos Jurídicos

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

ANEXO

INSTRUCTIVO PARA EL CÁLCULO DE LOS AHORROS CIUDADANOS POR RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Proceso Asociado: Generación de productos y servicios para la administración pública

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
1	2021-12-13	Documento inicial
2	2022-12-06	Actualización numeral 1.2. Variables de ahorro Actualización numeral 1.3. Cálculo del ahorro Actualización numeral 4. Inclusión de los datos de operación para el cálculo Actualización numeral 5. Inclusión de las fórmulas necesarias para el cálculo de los ahorros ciudadanos Actualización numeral 10. Actualización de las variables de ahorro

Introducción

Este instructivo tiene como propósito describir de manera detallada la metodología seguida por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública para calcular los ahorros ciudadanos generados por la racionalización de trámites, los instrumentos utilizados y el paso a paso a seguir durante la fase de procesamiento para obtener el cálculo de los ahorros ciudadanos y generar la información estadística a difundir a los usuarios de la operación estadística. El documento está compuesto por 10 capítulos, el primero presenta la metodología para realizar el cálculo de los ahorros ciudadanos (tipos de ahorro, variables de ahorro y cálculo del ahorro), el segundo capítulo contiene una descripción del instrumento utilizado para realizar la estimación de los ahorros ciudadanos, y los capítulos 3 a 10 explican detalladamente las actividades a seguir para calcular los ahorros ciudadanos, las cuales van desde la inclusión de nuevas acciones de racionalización hasta la generación de los cuadros de resultados de la operación estadística y la actualización de las variables de ahorro.

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

1. Metodología para el cálculo de ahorros ciudadanos

En la racionalización de trámites se deben identificar los ahorros generados para los ciudadanos y los costos incurridos por la entidad para su materialización. Es así que, para la cuantificación de los ahorros generados para los ciudadanos por la simplificación de trámites, se consideran diferentes criterios que permiten identificar beneficios directos para los usuarios de trámites como la disminución de la duración del trámite u OPA, los costos evitados por la eliminación de requisitos o menores tarifas a cancelar para su consecución, así como la eliminación o reducción de las tarifas del trámite. En los trámites hay una característica importante y se trata de los momentos de verdad o interacciones que suceden entre el ciudadano y la entidad estatal. Estas interacciones tienen características que inducen a costos, como lo son los desplazamientos hasta la entidad (que impactan en el tiempo empleado y los costos de transporte), o los costos de envío de información por diferentes medios (para los medios virtuales se asume un costo cero, diferente a cuando se usan medios de envío de información física como el correo postal). De acuerdo con lo anterior, se identificaron siete tipos de ahorros ciudadanos, los cuales se describen a continuación

1.1. Tipos de ahorro

La metodología empleada por Función Pública para calcular ahorros ciudadanos por simplificación de trámites presenta siete situaciones para las cuales es posible identificar ahorros monetarios directos sobre los ciudadanos y usuarios de los trámites y otros procedimientos administrativos, así:

i. Reducción de tiempo de obtención del resultado del trámite o procedimiento administrativo.
ii. Eliminación de tiempos de desplazamiento para acudir a una entidad pública a solicitar el trámite o a recibir su respuesta o acudir a una entidad bancaria a realizar el pago de la tarifa del trámite o procedimiento administrativo.
iii. Eliminación de costos de transporte ligados a la reducción de desplazamientos.
iv. Eliminación de tiempos de espera para recibir la atención en una entidad pública para realizar la solicitud del trámite o recibir su respuesta, o en una entidad bancaria para realizar el pago de la tarifa del trámite o procedimiento administrativo.
v. Eliminación de los costos asociados a la mensajería para la radicación de la solicitud del trámite o procedimiento administrativo.
vi. Eliminación o reducción de la tarifa del trámite.

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

vii. Eliminación del costo asociado a la expedición de requisitos necesarios para acceder al trámite o procedimiento administrativo.

La metodología contempla como variable principal el costo subjetivo del tiempo de un ciudadano colombiano o usuario de trámites; el cual hace las veces de una medición de costo de oportunidad, variable que se puede aplicar para cuantificar los ahorros cuando se reducen los tiempos de obtención de los trámites o cuando se reducen o eliminan los tiempos de desplazamiento.

1.2. Variables de ahorro

Las variables empleadas en la metodología para la cuantificación de ahorros son:

i. Para el cálculo del costo subjetivo del tiempo, hasta diciembre de 2021 se utilizó una metodología desarrollada en México por el Centro de Estudios para la Preparación y Evaluación Socioeconómica de Proyectos para 2016, cuyo valor resultante fue de $2,27 USD hora. Para calcular el valor subjetivo del tiempo en el caso de Colombia se efectuó una ponderación dada por la relación del Producto Interno Bruto de los dos países, dando como resultado un valor de $74.316 COP al día. Asumiendo que el costo de oportunidad solo aplica para 8 horas hábiles, el valor del tiempo de un día hábil de ciudadano (a) o usuario (a) de trámites en Colombia para 2016 se calculó en $37.158 COP. A partir del 2022 se utiliza como base el salario mínimo diario (jornada ordinaria de 8 horas diarias), incluyendo el subsidio de transporte, teniendo como costo de oportunidad de un día $37.239.

ii. Para obtener información sobre el tiempo que puede representar el desplazamiento de un ciudadano usuario de trámites en Colombia, se utilizó la información de la Encuesta anual de Percepción Ciudadana sobre Calidad y Accesibilidad de Trámites y Servicios adelantada por el Departamento Nacional de Planeación; encuesta con representatividad nacional y con una muestra de más de 13 mil ciudadanos en 9 ciudades del país. El resultado indica que en promedio un ciudadano usuario de trámites en Colombia se demora 42,98 minutos en desplazarse hasta una entidad pública para realizar un trámite. Como supuesto, se asume que el tiempo de desplazamiento a una entidad pública es el mismo que el tiempo de desplazamiento a una bancaria.

iii. Para cuantificar los transportes empleados, se asume que el solicitante realiza más de una diligencia diaria, por lo que el ahorro se considera en el valor equivalente

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ de fecha _____

"Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones"

a un (1) transporte por cada interacción que se elimine. El costo del transporte se asume como el promedio ponderado del costo del transporte público (bus / colectivo) $2.391, en las diez (10) principales ciudades de Colombia (ciudades con mayor población de acuerdo con las proyecciones del DANE – Censo 2018): Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga, Villavicencio, Santa Marta y Valledupar.

iv. Para determinar el tiempo de espera para recibir la atención en una entidad pública (comprende el tiempo para ser atendido y el tiempo de atención), se utilizó la información de la Encuesta de Eficiencia al Servicio del Ciudadano adelantada por el Departamento Nacional de Planeación, realizada en 10 ciudades del país. El resultado indica que en promedio un ciudadano usuario de trámites en Colombia se demora 63,89 minutos para que su trámite sea atendido.

v. Para el cálculo de los costos asociados a la mensajería en los que debe incurrir un ciudadano cuando envía en físico la solicitud de un trámite, se supuso que el peso promedio de un paquete de documentos es de 1Kg y aplicando el valor cobrado por kilogramo de envío a nivel nacional en empresas de mensajería públicas y privadas, se calculó el precio promedio por kilo para 2016 en $8.896 COP.

vi. En relación con la eliminación o reducción de las tarifas se tiene que, gracias a la implementación de acciones de simplificación normativas, las entidades responsables de los trámites reducen o eliminan las tarifas de los trámites, concepto que se constituye en un ahorro directo para el ciudadano o usuario del trámite.

vii. Por su parte, en algunas ocasiones se presentan ahorros por la eliminación de la obligación de presentar requisitos para acceder al trámite; en este caso se identifica la tarifa del requisito necesario para el trámite objeto de costeo y se asume que su valor es el ahorro directo para el ciudadano o usuario de este:

a. Para el caso de fotocopias se asume un costo unitario de $100.

b. Para el caso de ahorro de impresiones de cartas o formularios se asume un costo unitario de $250.

c. Para otros requisitos, el costo es el correspondiente a su obtención.