



GUÍA DE OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS) Y TRÁMITES

KATRIZZA MORELI AROCA
GERENTE

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S

	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 2 de 16

PRESENTACIÓN

Según la resolución 455 de 2021 "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" de la Función Pública establece el procedimiento para: i) la inscripción en el SUIT de los trámites, creados y regulados por la ley, ii) la autorización para la adopción e implementación de trámites creados o autorizados por ley, y iii) para la modificación estructural de trámites existentes. Adicionalmente establecer las condiciones para el registro, seguimiento y monitoreo a la implementación de la estrategia de racionalización en el Sistema Único de Información Trámites -SUIT.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – Función Pública, a través del SUIT, permite que las entidades inscriban y actualicen los trámites, las modificaciones a los mismos, otros procedimientos administrativos del Estado y las consultas de acceso a información pública asociadas a trámites, así como el registro y seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites y que corresponde a la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia.

Que el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 consagra que, dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe contemplar anualmente, entre otras, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado en los términos de la Ley 1712 de 2014 es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal y en relación con su cobro el Artículo 3 de la citada ley dispone ""(...) el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información."

	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 3 de 16

DEFINICIONES:

Otro Procedimiento Administrativo (OPA): Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Consulta De Acceso a Información Pública: Información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a 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, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.

Estandarización De Trámites: Proceso que desarrollan las autoridades responsables de reglamentar o emitir lineamientos sobre trámites modelo para definir los documentos, requisitos, condiciones, validaciones, formularios únicos y cualquier tipo de requerimiento necesario para acceder al trámite, los cuales deberán ser de obligatoria observancia por parte de las entidades responsables de su implementación, sin que exista la posibilidad de incluir pasos o requisitos adicionales a los establecidos por la autoridad responsable de la reglamentación.

Sistema Único De Información De Trámites -SUIT: Es el instrumento de acceso a la información de los trámites, otros procedimientos administrativos del Estado y consultas de acceso a información pública asociadas a trámites, y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites establecida en las normas antitrámites vigentes.

Trámite: 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.



**GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES**

Versión: 2.0

**Fecha:
02/06/2022**

Página 4 de 16

TRÁMITE



SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE
D E V A L L E D U P A R

	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 5 de 16

Nombre del trámite	SOLICITUDES, CONSULTAS, PRÉSTAMO, REPROGRAFÍAS Y AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS
Objetivo del trámite	Efectuar la atención de consultas, préstamo, reprografía y autenticación de documentos que reposan en el Archivo Central del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS a los usuarios internos, externos y entes de control.
Público Objetivo del trámite	Usuarios internos, externos y entes de control.
Impacto	Ciudadanía en general
¿Qué necesidad o problemática atiende el trámite o servicio?	Necesidad de consultar, prestar, reproducir y autenticar los documentos que reposan en el Archivo Central de la Entidad
Normatividad asociada	Ley 1712 de 2014, (Todos) Resolución 082 - 26 de agosto 2019 (todo) Ley 594 de 2000, (Todos) LEY 1755 DE 2015 (Todos)
Comunicación	Correo Electrónico: pqrsd@siva.gov.co – ventanillaunica@siva.gov.co Página web: www.siva.gov.co/pqrsd Teléfono: (605) 5726613 - 5898302 Sede administrativa - Dirección: Calle 28 No. 6ª-15
¿Necesita información de otra dependencia?	No
¿Necesita Información de otra Entidad	No
¿Necesita pago?	No (el trámite) costo de reproducción (Si)
Tiempo de otorgamiento del resultado del trámite	El tiempo establecido de acuerdo a la Ley 22 07 de mayo de 2022, quince días hábiles, diez días hábiles y treinta días hábiles, según corresponda

 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 6 de 16

Documento que hacen parte del trámite	Carta de solicitud dirigida a la entidad indicando, nombre completo, documento de identidad, descripción de la necesidad, dirección de correspondencia, teléfono y correo electrónico.
Observaciones y excepciones al tiempo de obtención	Salvo norma legal especial, la Entidad SIVA SAS tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para atender o resolver las peticiones que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de la Entidad y las certificaciones sobre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el servidor encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual la petición y el monto que se deberá cancelar para tal caso. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, deberá emitir acto motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 7 de 16

PASO A PASO DEL TRAMITE

Todo proceso cuenta con una secuencia de pasos para ser completado. A continuación, encontraras el paso del trámite para obtener el "SOLICITUDES, CONSULTAS, PRÉSTAMO, REPROGRAFÍAS Y AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS".

Este proceso es de vital importancia para identificar oportunidades de mejoras o puntos fuertes de este.

INFORMACIÓN DE INTERÉS (Experiencia de usuario relevante)

Horario de atención:

- 8:00 a.m. a 1:00 p.m. para realizar el trámite en sede administrativa del SIVA; a través de la página WEB de la entidad, correo electrónico: ventanilla@siva.gov.co
- Se debe incluir la información en la página www.siva.gov.co en el buscador "como expediré _ Solicitudes, Consultas, Préstamo, Reprografías Y Autenticación De Documentos por SIVA SAS"
- Las personas que requieren radicar su solicitud y el trámite son atendidas en la ventanilla única de la entidad.
- El trámite es gratuito
- Se puede realizar en línea por correo electrónico (pero la obtención del material en físico debe ser de forma presencial)

PASOS DEL TRÁMITE

- Ventanilla única recibe la solicitud del interesado.
- Verificación de la documentación.
- Se radican los documentos en ventanilla única.
- Asignación al área que corresponda la solicitud.
- De acuerdo a la solicitud el área encargada reúne los documentos y proyecta respuesta.
- Si cumple, se le entrega al peticionario lo requerido en su solicitud.
- No cumple, se devuelve la solicitud para ser completada.
- Radicar los documentos
 - i. En forma presencial:
Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. y 1:00 p.m.

 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE D E V A L L E D U P A R	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 8 de 16

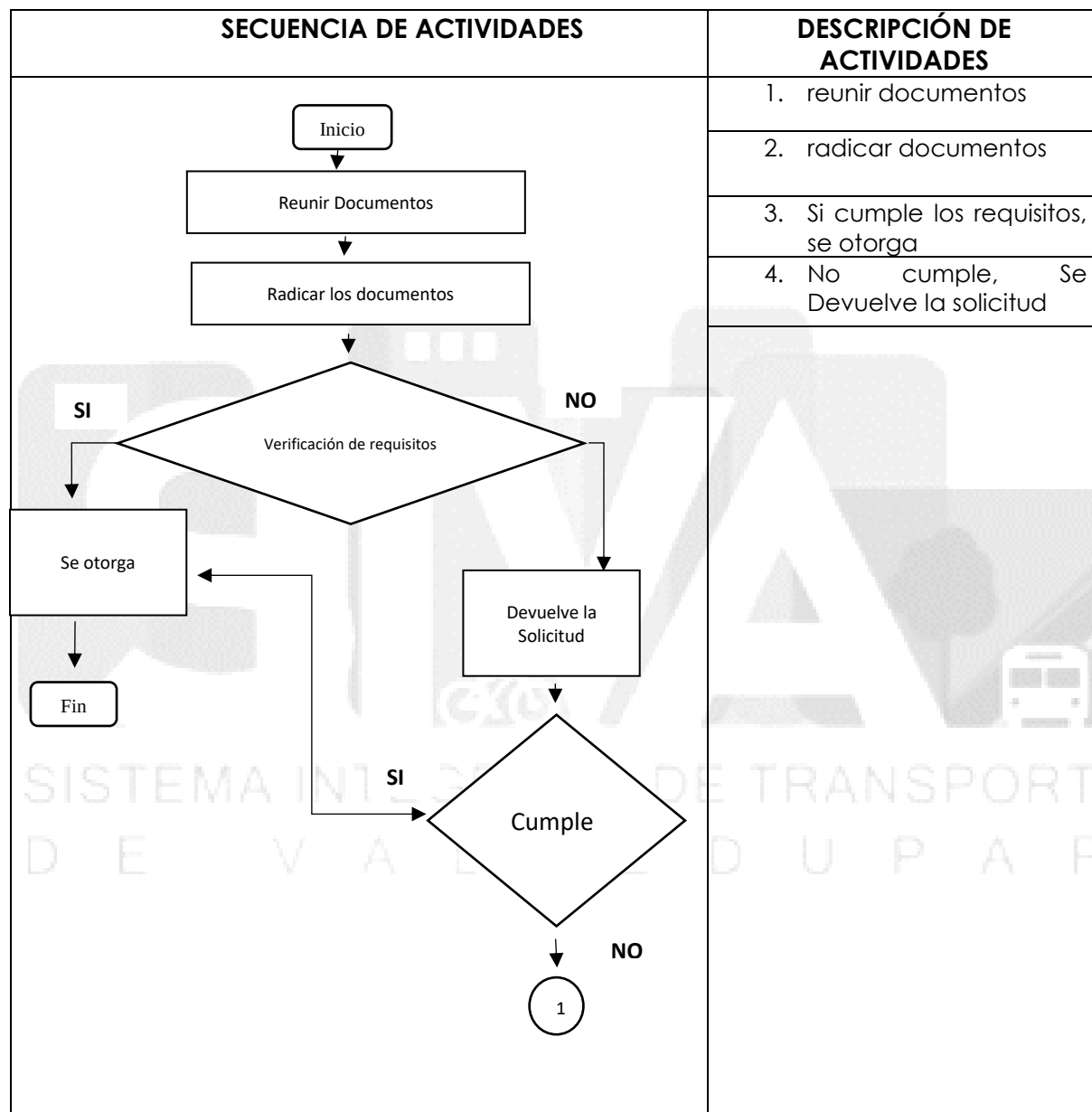
Teléfono de contacto: (605) 5726613 - 5898302

- ii. Atención virtual (24/7): www.siva.gov.co y correo electrónico ventanillaunica@siva.gov.co



 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 9 de 16

DIAGRAMA DEL TRAMITE





**GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES**

Versión: 2.0

**Fecha:
02/06/2022**

Página 10 de 16



 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 11 de 16

Nombre del OPA	ASIGNACIÓN DE CITAS CON LA GERENCIA
Objetivo del OPA	Agendar una cita con la gerencia para resolver directamente las inquietudes, necesidades y/o requerimientos sobre la misión de la entidad
Público Objetivo del OPA	Usuarios externos, usuarios internos, entidades privadas y públicas, veeduría ciudadana y comunidad en general.
Impacto	Espacio donde usuarios externos, usuarios internos, entidades privadas y públicas, veeduría ciudadana y comunidad en general presentan solicitudes y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad
¿Qué necesidad o problemática atiende el OPA o servicio?	Atiende solicitudes o problemáticas de la comunidad que deben ser tratadas directamente con la gerencia de la entidad
Normatividad asociada	Ley 1712 de 2014, (Todos) Ley 1755 de 2015 artículo 34 de la Ley 734 de 2002 artículo 23 de la Constitución Política de 1991 Ley 1437 de 2011
Formulario o Formatos	Formulario Anexado
Comunicación	Correo Electrónico: ventanillaunica@siva.gov.co Página web: www.siva.gov.co/pqrsd Teléfono: (605) 5726613 - 5898302 Sede administrativa - Dirección: Calle 28 No. 6ª-15
¿Necesita información de otra dependencia?	No
¿Necesita Información de otra Entidad	No

	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 12 de 16

¿Necesita pago?	No
Tiempo de otorgamiento del resultado del OPA	Según disponibilidad de agenda y de acuerdo a lo dispuesto por la normatividad vigente.
Documento que hacen parte del OPA	Formato de solicitud para la solicitud de cita firmado por la persona
Observaciones y excepciones al tiempo de obtención	No.

PASO A PASO DEL OPAS

Todo proceso cuenta con una secuencia de pasos para ser completado. A continuación, encontraras el paso del trámite para obtener el "ASIGNACIÓN DE CITAS CON LA GERENCIA".

Este proceso es de vital importancia para identificar oportunidades de mejoras o puntos fuertes de este.

INFORMACIÓN DE INTERÉS (Experiencia de usuario relevante)

Horario de atención:

8:00 a.m. a 1:00 p.m.

- Se debe incluir la información en la página de SIVA SAS, (www.siva.gov.co) cuando se incluye en el buscador "como expediré _ Asignación De Citas Con La Gerencia Pública por SIVA SAS"
- Las personas que requieren el trámite son atendidas por orden de llegada.
- No se cobra por el trámite
- Se puede hacer en línea a través del enlace de atención ciudadana / PQRS

PASOS DEL OPA

- Ventanilla única recibe la solicitud del interesado.
- Verificación de la documentación.
- Se radican los documentos en ventanilla única.
- Asignación al área que corresponda la solicitud.
- De acuerdo a la solicitud el área encargada reúne los documentos y proyecta respuesta.
- Si cumple, se le entrega al petionario lo requerido en su solicitud.

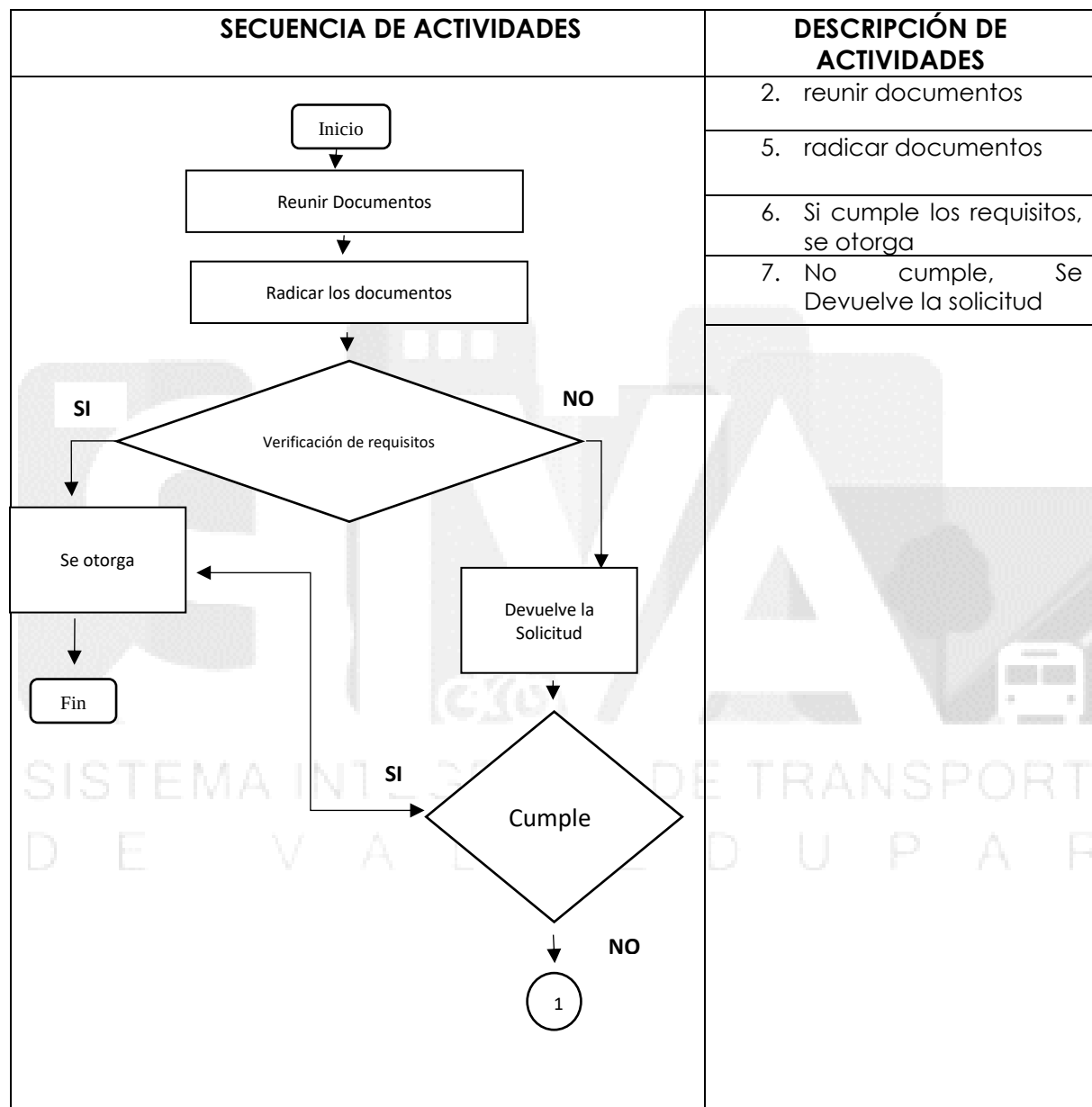
 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0 Fecha: 02/06/2022 Página 13 de 16
--	--	---

- No cumple, se devuelve la solicitud para ser completada.
- Radicar los documentos
 - i. En forma presencial:
Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. y 1:00 p.m.
Teléfono de contacto: (605) 5726613 - 5898302
 - ii. Atención virtual (24/7): www.siva.gov.co y correo electrónico ventanillaunica@siva.gov.co



 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 14 de 16

DIAGRAMA DEL OPA



	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 15 de 16

FORMATO DE SOLICITUD DE CITA CON LA GERENCIA

Tipo de Identificación:

Cedula ☐ Pasaporte ☐ NUIP ☐ NIT ☐ Cedula de extranjería ☐

Nº Identificación: _____

Nombre del solicitante: _____

La solicitud la realiza a nombre propio () o en representación de alguna entidad (); si escogió la última opción por favor escribir el nombre de la entidad que representa: _____

Sexo:

Masculino ☐ Femenino ☐ otros ☐

Correo electrónico de contacto: _____

Localización:

Departamento: _____ Municipio: _____

Corregimiento: _____ Vereda: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Información de la Cita

Queja: ☐ Petición: ☐ Denuncias: ☐ Reclamos: ☐ Sugerencia: ☐ Solicitud ☐

Agradecimientos o felicitaciones ☐

Descripción:

	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUÍA DE OPAS Y TRÁMITES	Versión: 2.0
		Fecha: 02/06/2022
		Página 16 de 16

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	
1	20/01/2020	Elaboración del documento	
ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
José Peñaranda – TIC’S		Juliet Echeverry – Gestión Administrativa Julie Porras Ruiz – Planeación	Katrizza Morelli Aroca - Gerente

