

# Rp

## RESUMEN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

GESTIÓN PÚBLICA Y  
ECONOMÍA DEL  
COMPORTAMIENTO  
Marzo - 2021

**CAF** BANCO DE DESARROLLO  
DE AMÉRICA LATINA



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública, Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co>

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA IMPULSAR EL REGISTRO DE TRÁMITES PÚBLICOS EN COLOMBIA

*Evaluación experimental de una estrategia de mensajes disuasivos y de comparación entre entidades aplicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para incentivar el registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites de Colombia*

### Lecciones de política

- *El envío de mensajes disuasivos y comparativos no motivó, en general, un incremento del registro de trámites públicos por parte de las entidades públicas colombianas.*
- *Se observaron indicios de que los mensajes comparativos tienden a reducir la propensión a registrar trámites en general, pero parecen motivar el registro de trámites en entidades con avance nulo o con pocos trámites por registrar.*

### MOTIVACIÓN

Con el pasar del tiempo, la cantidad y variedad de trámites públicos que la población debe realizar se ha incrementado de forma significativa. Como resultado, la necesidad de optimizar los trámites públicos ha venido ganando espacios dentro de la agenda de mejoras a la gestión pública. Esta tendencia se ha reforzado, además, con el aumento de las demandas de la población por una administración pública más eficiente.

Con el auge de las tecnologías de comunicación e información, el establecimiento de sistemas de información de trámites ha surgido como una alternativa de política pública interesante para facilitar las tareas de los ciudadanos en materia de trámites públicos y fortalecer la relación entre el sector público y la población. Pero el impacto de las herramientas y plataformas digitales es proporcional a su uso eficiente, por lo que promover y monitorear el uso de las herramientas es una tarea que no debe darse por sentado.

Un caso que puede brindar aprendizajes interesantes es el del Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia. El DAFP implementó una estrategia de carácter comunicacional para impulsar el registro de trámites públicos en el Sistema Único de Información de Trámites, dados los bajos niveles de avance en del registro de trámites por parte de los organismos públicos colombianos. La estrategia definida por el DAFP se centró en el envío de mensajes de carácter disuasivo o de comparación de desempeño a las diversas entidades públicas colombianas, buscando incentivar el registro de trámites

# Rp

## RESUMEN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

GESTIÓN PÚBLICA Y ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO  
Marzo - 2021

**CAF** BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA

### LA INTERVENCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) es una agencia del poder ejecutivo nacional colombiano encargada del fortalecimiento de la gestión de los órganos de la administración pública nacional y territorial. Como parte de sus funciones, el DAFP formula y orienta la política de racionalización de trámites y proporciona el marco normativo para su implementación. En este sentido, el DAFP se encarga de la gestión del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), el cual forma parte importante de la política de racionalización de trámites llevada a cabo por el gobierno nacional.

El SUIT es un repositorio de trámites y otros procedimientos administrativos, que se instauró con el propósito de ofrecer, de forma centralizada y mediante el uso de tecnologías de información y comunicación, información válida sobre los trámites que las entidades públicas colombianas ofrecen a la ciudadanía, de tal forma que se facilite el acceso a la información pública y se promueva una mayor agilidad en la respuesta de los órganos estatales frente a los requerimientos de los ciudadanos.

A pesar de la que la implementación del SUIT inició en 2012, su avance ha sido lento, debido a que la mayoría de las entidades públicas colombianas se han quedado estancadas en la fase de identificación y registro de trámites públicos (74% de las entidades registraron menos de la mitad de sus trámites). Esto motivado la puesta en marcha de una estrategia basada en el envío de mensajes de recordatorio a los gerentes de las organizaciones públicas para promover el registro de los trámites ofrecidos. Siguiendo recomendaciones de la economía conductual, estos mensajes fueron estructurados bajo dos formatos, a saber, un formato disuasivo, caracterizado por la exposición de las penalidades legales en las cuales pudieran incurrir las entidades si no registran sus trámites; y un formato comparativo, caracterizado por la muestra del número de entidades que han registrado sus trámites y el liderazgo asumido por estas entidades dentro de la administración pública (véanse las Figuras 1 y 2).

Figura 1. Factor disuasivo en los mensajes

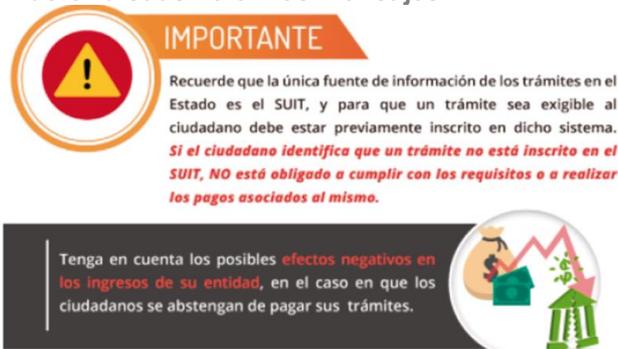


Figura 2. Factor comparativo en los mensajes



# Rp

## RESUMEN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

GESTIÓN PÚBLICA Y  
ECONOMÍA DEL  
COMPORTAMIENTO  
Marzo - 2021

Con el propósito de cuantificar los efectos de la estrategia adoptada por el DAFP, las 2.359 entidades fueron asignadas aleatoriamente en tres grupos: aquellas que recibieron un mensaje disuasivo, aquellas que recibieron un mensaje comparativo y aquellas que no recibieron ningún mensaje (grupo de control). Esta asignación aseguró que los grupos fueran estadísticamente equivalentes antes del envío de los mensajes, lo cual garantizó que la existencia de diferencias en materia de registro de trámites entre las entidades que recibieron algún tipo de mensaje y el grupo de control fueran interpretadas como resultantes de la estrategia comunicacional definida por el DAFP. A su vez, la validez de la interpretación causal de las comparaciones entre grupos permitió contrastar la efectividad relativa de los mensajes disuasivos y comparativos sobre el registro de los trámites de las entidades, siendo esto de suma utilidad para los próximos pasos de la política de racionalización de trámites del DAFP.

### RESULTADOS

Los resultados de la evaluación parecen indicar que, salvo algunas excepciones, los mensajes no fueron efectivos en incrementar la cantidad de trámites registrados por las entidades.

En cuanto a las excepciones, se observaron tres tendencias. En primer lugar, al analizar los resultados para toda la muestra, se observó que los mensajes de tipo comparativo provocaron una ligera disminución en la propensión de las entidades a publicar sus trámites, en comparación con las entidades del grupo de control. Esto refleja un indicio de que los gerentes de las entidades tienden a ponderar en mayor proporción los costos asociados a determinadas posturas para la toma de sus decisiones.

En segundo lugar, se encontraron señales de que las entidades con niveles de avance inicial nulo (con ninguno de sus trámites registrados) y que recibieron el mensaje comparativo, tendieron a registrar en mayor proporción sus trámites, mientras que las entidades con avance medio o alto no se vieron afectadas por los mensajes recibidos. Esto pudo deberse a que los gerentes de las entidades rezagadas tienden a ser más sensibles a la posición de su organización frente al resto de entidades públicas colombianas.

En tercer lugar, se encontró que aquellas entidades con una menor cantidad de trámites por publicar, niveles de avance nulo y que recibieron el mensaje comparativo presentaron mejores tasas de registro que el grupo de control. Esto pudo deberse a la percepción de los gerentes de que el esfuerzo que deben realizar aquellas entidades con menor volumen de trámites por registrar es menor al que deben realizar otras organizaciones para alcanzar los niveles de registro de las entidades líderes.