

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA



ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
CONSEJERIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO

TRAMITOMANIA OFICIAL

ENFOQUE GERENCIAL PARA ENFRENTARLA CON EXITO

SANTAFE DE BOGOTA D.C., 1994

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

PROLOGO

INTRODUCCION

1. LA TRAMITOMANIA COMO ENFERMEDAD NACIONAL	
A MANERA DE ALERTA	33
PERO, ¿QUE ES LA TRAMITOMANIA?	35
REACCIONES	39
MANIFESTACIONES DE LA TRAMITOMANIA	40
¿CUAL ES EL ORIGEN DE LA TRAMITOMANIA?	45
EFFECTOS DE LA TRAMITOMANIA.....	54
LOS COSTOS DE LA TRAMITOMANIA.....	57
2. LA DINAMICA DE LA EFICIENCIA ESTATAL	
EL MUNDO DEL SERVICIO OFICIAL.....	65
EL USUARIO Y LA MISION DE LA ORGANIZACION.....	66
EL CIUDADANO COMO CLIENTE.....	68
LA ORGANIZACION ORIENTADA HACIA EL USUARIO	70
VALOR AGREGADO DEL SERVICIO.....	71
MOMENTOS DE VERDAD	72
QUEJAS DEL CLIENTE.....	73
EFICIENCIA ES...	76

LA ORGANIZACION ESTATAL EFICIENTE.....	77
¿A QUIENES BENEFICIA LA EFICIENCIA?.....	80
LA ETICA Y LA EFICIENCIA.....	82
RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO DENTRO DEL PROCESO DE ATENCION.....	86
LA EFICIENCIA ESTATAL Y LA ADMINISTRACION MODERNA.....	87
EL PROGRAMA DE RACIONALIZACION Y SIMPLIFICACION DE TRAMITES DEL GOBIERNO NACIONAL.....	96
3. RACIONALIZACION Y SIMPLIFICACION DE LOS PROCESOS DE TRABAJO	
EL PROCESO Y SUS ELEMENTOS.....	104
LA ENTIDAD OFICIAL COMO PROCESO.....	108
¿POR QUE REVISAR Y MEJORAR LOS PROCESOS?.....	109
TIEMPO DEL PROCESO.....	111
DIAGRAMACION DE LOS PROCESOS.....	113
GUIA PARA EL ANALISIS DE LOS PROCESOS.....	119
ENFOQUE INTEGRAL DEL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS.....	125
4. PLAN DE ACCION	
LA CULTURA DE LA EFICIENCIA.....	147
ESTRUCTURA DEL PODER PUBLICO Y VISION INTEGRADORA DEL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA.....	148
HACIA UN MODELO DE PROGRAMA.....	152
¿COMO OPERA UN PROGRAMA DE EFICIENCIA?.....	182

EXIGENCIAS BASICAS DEL MEJORAMIENTO.....	183
EL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA VISTO COMO UN SISTEMA	184
¿POR QUE FRACASAN LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO?.....	187
5. LA EFICIENCIA EN LA CONSTITUCION NACIONAL Y EL CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	
EN LA CONSTITUCION NACIONAL	203
EN EL CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	210
6. LA RESISTENCIA AL CAMBIO Y LA EFICIENCIA	
CONCEPTO	219
RAZONES PARA Oponerse AL CAMBIO.....	220
MANIFESTACIONES DE LA RESISTENCIA.....	222
ACTITUDES Y ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR LA RESISTENCIA.....	225
A MANERA DE REFLEXION	233
ANEXOS	
No.1 DIRECTIVA PRESIDENCIAL 07	239
No.2 DECRETO 1777/93.....	251
No.3 FORMULARIO GUIA PARA EL ANALISIS DE LOS PROCESOS	255
No.4 ANALISIS DEL PROCESO ACTUAL	261
BIBLIOGRAFIA	