



**Fomento a la Agilidad de
Ciudades e Innovación Local**

Anexo Metodológico

Segunda edición 2025



Metodología

El Índice Fácil es el resultado de la siguiente fórmula:

$$IF = \frac{\sum_{t=1}^n IF_t}{n}$$

El cual asume valores entre 0 y 1, de manera que cuanto más alto es el valor, mayor es el nivel de modernización del trámite y nivel de eficiencia para la gestión.

A su vez, IF_t es el Índice Fácil para el trámite t , donde t asume valores de 1 a n , tal que n es el número total de trámites publicados en la Guía de Trámites y que se analizan.

IF_t se calcula de la siguiente manera:

$$IF_t = 0,5 \sum_{i=1}^7 \alpha_i p_i + 0,25 \sum_{j=1}^4 \beta_j g_j + 0,25 \sum_{k=1}^3 \delta_k x_k$$

Donde:

- p_i son las variables del trámite como proceso,
- g_j son las variables de gestión y regulación y
- x_k las variables de experiencia con el ciudadano.
- $\alpha_i, \beta_j, \delta_k$ son ponderadores dentro de cada bloque, definidos en proporciones iguales.

Descripción de cada componente

A- Ocho variables del trámite como proceso

- p_1 captura la cantidad de requisitos del trámite, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si la cantidad de requisitos es menor a 2
 - 0,75 si la cantidad de requisitos es mayor a 1 o menor a 4
 - 0,5 si la cantidad de requisitos es mayor a 3 y menor a 8
 - 0,25 si la cantidad de requisitos es mayor a 7 y menor a 11
 - 0 si la cantidad de requisitos es mayor a 10
- p_2 captura la cantidad de trámites previos necesarios, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si no se requiere ningún trámite previo
 - 0,75 si se requiere hacer 1 trámite previo
 - 0,5 si se requieren hacer 2 trámites previos

- 0,25 si se requieren hacer 3 trámites previos
 - 0 si se requieren hacer más de 3 trámites previos
- p_3 captura la cantidad de documentos que se deben presentar dentro del trámite, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si la cantidad de documentos a presentar es menor a 3
 - 0,75 si la cantidad de documentos a presentar es mayor a 2 y menor a 5
 - 0,5 si la cantidad de documentos a presentar es mayor a 4 y menor a 8
 - 0,25 si la cantidad de documentos a presentar es mayor a 7 y menor a 11
 - 0 si la cantidad de documentos a presentar es mayor a 10
- p_4 captura si el municipio solicita documentación con la que ya cuenta de antemano:
 - 1 si no solicita documentación con la que ya cuenta
 - 0 si solicita documentación que ya posee
- p_5 captura la forma en la que se gestiona el trámite, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si se gestiona de manera online
 - 0,5 si se gestiona de manera híbrida, es decir, que tiene una parte del trámite online y el resto presencial o viceversa.
 - 0 si no se gestiona de manera online
- p_6 captura la información relativa a los turnos necesarios para iniciar el trámite, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si el ciudadano puede elegir el turno de forma online o si no es necesario ir presencialmente para finalizar el trámite.
 - 0 si el turno es por orden de llegada y el ciudadano debe esperar para ser atendido.
- p_7 captura la información relativa a la comunicación del resultado del trámite, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si cuenta con un método de comunicación del resultado del trámite, ya sea por whatsapp, por mail, teléfono o por plataforma municipal
 - 0 si no cuenta con un método de comunicación del resultado del trámite y es el ciudadano quien debe consultar el estado y evolución de su trámite.
- p_8 captura la información relativa al costo del trámite y la cantidad de tasas que disponen de pago online, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si no tiene costo o si todos los pagos son de manera online.
 - 0 si tiene costo y al menos un pago se debe realizar de manera presencial, sin ninguna posibilidad de hacerlo online.

B- Cuatro variables de gestión y regulación del trámite

- g_1 captura la información relativa al marco legal del trámite, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si cuenta con marco legal

- 0 si no cuenta con marco legal
- g_2 captura la información relativa a un plazo máximo de finalización del trámite:
 - 1 si cuenta con plazos máximos de finalización
 - 0,5 si cuenta con un plazo estimado, informado en la guía de trámite.
 - 0 si no cuenta con plazos máximos de finalización o si no se informa
- g_3 captura la información relativa al sistema de registro utilizado, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si se cuenta con un sistema de registro
 - 0 si no se cuenta con un sistema de registro o si no se informa
- g_4 es el Índice de Calidad de la Guía Digital de Trámites (GDT), adoptando los siguientes valores:
 - 0 si no cuenta con GDT
 - [0 o 1] si cuenta con GDT, en donde variará según la calidad.

$$g_4 = GDT * \left(0,5 \sum_{j=1}^7 \varphi_j i_j + 0,25 \sum_{i=1}^3 \mu_i b_i + 0,25 \sum_{k=1}^2 \rho_k y_k \right)$$

Donde:

- GDT representa la existencia (o no) de una Guía Digital de Trámites. Asume valores 0 o 1.
- $\varphi_j \mu_i \rho_k$ son los ponderadores de cada bloque y se construyen como 1/7, 1/3 y 1/2, respectivamente.
- i_j son variables dummy que hacen referencia a los atributos de información de la GDT.
- b_i son variables dummy que hacen referencia a los atributos de búsqueda de la GDT.
- y_k son variables dummy que hacen referencia a los atributos de pago de la GDT.

C- Tres variables en relación a la experiencia del ciudadano

- x_1 captura la existencia de una encuesta que mida la calidad de la atención al ciudadano al finalizar el trámite, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si existe una encuesta
 - 0 si no existe dicha encuesta o si no se informa
- x_2 captura la existencia de una encuesta que mida el resultado del servicio ofrecido al ciudadano al finalizar el trámite, adoptando los siguientes valores:
 - 1 si existe una encuesta
 - 0 si no existe dicha encuesta o si no se informa
- x_3 captura la transparencia respecto a los resultados del trámite, adoptando los siguientes valores:

- 1 si presenta boletines o un portal de visualización con actualizaciones periódicas (<1 año de antigüedad) con información relativa a al menos tres de las siguientes cinco variables del trámite:
 - Cantidad de trámites resueltos
 - Proporción de trámites resueltos sobre trámites iniciados
 - Demora promedio del trámite
 - Recaudación del trámite
 - Puntaje promedio en encuestas de atención al ciudadano
- 0,5 si presenta boletines o un portal de visualización sin actualizaciones periódicas (>1 año de antigüedad) o, teniendo actualizaciones periódicas, cumple con menos de tres de los requisitos anteriores.
- 0 si no presenta boletines o un portal de visualización para ese trámite o si no se informa