Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

ALGUNAS CONSIDERACIONES PARA ELABORAR UNA PROPUESTA QUE SIMPLIFIQUE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA ALCALDÍA DE MARACAIBO DEL ESTADO ZULIA.

SOME CONSIDERATIONS FOR PREPARING A PROPOSAL TO SIMPLIFY ADMINISTRATIVE PROCEDURES IN THE MARACAIBO MAYOR'S OFFICE IN THE STATE OF ZULIA.

Edwin Josué, Baptista Rodríguez
https://orcid.org/0000-0002-1691-1525
edwinbaptista20@gmail.com
Universidad del Zulia, Venezuela

María Carolina, Hernández Romero
https://orcid.org/0009-0004-4019-0950
mariahernandez.ro1975@gmail.com
Alcaldía del Municipio de Maracaibo, Venezuela

Dagoberto Antonio, Barrios Ariza
https://orcid.org/0009-0006-0371-8423
dbarriosariza@gmail.com
Universidad Privada. Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE) Venezuela

Recibido: julio 2025 Aprobado: agosto 2025 Publicado: septiembre 2025

Como citar: Baptista, E., Hernández, M., & Barrios, D. (2025). Algunas consideraciones para elaborar una propuesta que simplifique los trámites administrativos en la alcaldía de Maracaibo del estado Zulia. Editorial. CICJPS: Revista Científica Arbitrada CIVITAS. Centro de Investigación de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales. Segunda Época Volumen 6 (2), Venezuela. (Pp. 40 - 74)

RESUMEN

La presente investigación posee como objetivo examinar el marco jurídico que regula la simplificación de trámites administrativos en la República Bolivariana de Venezuela, específicamente, en la alcaldía de Maracaibo, al deber prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los ciudadanos en el menor tiempo posible. En cuanto al apartado metodológico la investigación estuvo tipificada como

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

mixta, siendo documental y propositiva. Como técnicas de recolección de datos se recurrió a la observación documental, por su parte el tratamiento de la información se sustentó en el análisis de contenido, hermenéutica jurídica y exegesis. Sustentado por fuentes documentales legales y jurisprudenciales tales como Peña (2021), el Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014) y así como la sentencia N° 0661 de la SPA/TSJ, de fecha 03/11/2022. La población referida a documentos bibliográficos de tipo doctrinal, legal y jurisprudencial relacionada con la simplificación de trámites administrativos, ventanilla única y principios que regulan la actividad administrativa. Los resultados arrojaron que la alcaldía del municipio Maracaibo ha realizado esfuerzos para simplificar sus trámites utilizando nuevas tecnologías, siendo necesario la creación de la ventanilla única, la cual será agente de recepción de todas las solicitudes y/o quejas que tenga la ciudadanía relacionadas con las competencias de la alcaldía de Maracaibo. Concluyendo, que la simplificación de trámites administrativos es una necesidad dentro de la alcaldía de Maracaibo, lo que hace urgente proponer estrategias que minimicen los tiempos de respuesta de las solicitudes, así como capacitar a los servidores públicos en el uso adecuado de las nuevas tecnologías, suprimiendo los trámites innecesarios, a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y convertir a Maracaibo en una referencia en cuanto a simplificación de trámites administrativos, modernización y gobierno abierto a nivel local, estatal y nacional.

Palabras clave: Administración Pública, Trámites Administrativos, Municipios, Alcaldía, Simplificación de Trámites.

ABSTRACT

This research aims to examine the legal framework regulating the simplification of administrative procedures in the Bolivarian Republic of Venezuela, specifically in the Maracaibo Mayor's Office, as it must provide a service that meets citizens' needs in the shortest time possible. Regarding the methodological section, the research was classified as mixed, being both documentary and propositive. Data collection techniques included document observation, while information processing was based on content analysis, legal hermeneutics, and exegesis. The study was supported by documentary, legal, and jurisprudential sources such as Peña (2021), the Decree with the Rank, Value, and Force of the Law on the Simplification of Administrative Procedures (2014), and Judgment No. 0661 of the SPA/TSJ, dated 11/03/2022. The

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

population referred to bibliographic documents of doctrinal, legal, and jurisprudential nature related to thesimplification of administrative procedures, the single-window system, and the principles governing administrative activity. The results revealed that the Maracaibo Mayor's Office has made efforts to simplify its procedures by using new technologies. However, the creation of a single-window system is necessary, which would serve as the receiving agent for all requests and/or complaints from citizens related to the competencies of the Maracaibo Mayor's Office. In conclusion, the simplification of administrative procedures is a necessity within the Maracaibo Mayor's Office, making it urgent to propose strategies that minimize response times for requests, as well as to train public servants in the proper use of new technologies while eliminating unnecessary procedures. This would help meet citizens' needs and establish Maracaibo as a benchmark in administrative simplification, modernization, and open government at the local, state, and national levels.

Keywords: Public Administration, Administrative Procedures, Municipalities, Mayor’s Office, Process Simplification.

INTRODUCCIÓN

La simplificación de trámites administrativos, es uno de los grandes temas que han adquirido relevancia para la administración pública y para la población en general, especialmente sobre los puntos de sencillez y eficiencia en la atención al ciudadano son prioritarias y respuesta oportuna a la solicitud de los usuarios. En Venezuela, esta situación ha sido abordada desde diferentes perspectivas legales y prácticas, con el fin de modernizar los servicios públicos.

En este sentido la Alcaldía de Maracaibo, como ente municipal, no es ajena a los esfuerzos que debe realizar para lograr una gestión ágil, eficiente y moderna simplificando los trámites administrativos y por ende reduciendo los tiempos de respuesta de los mismos. Todo acto de la administración pública se basa en principios de orden público, como es el principio de legalidad.

Teniendo en este caso la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014), las

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

cuales establecen el marco jurídico – legal que se le exige a las instituciones públicas para modernizar y optimizar sus procesos. Todo lo anterior tiene como fin eliminar los trámites engorrosos, la falta de coordinación interinstitucional y las limitaciones que surgen por el desconocimiento o uso inadecuado de las nuevas herramientas tecnológicas, lo que dificulta dar respuestas oportunas y las solicitudes de los ciudadanos. Investigadores como Peña (2021) y Pernía (2014), han destacado la necesidad de implementar estrategias innovadoras, como la ventanilla única y la digitalización, para superar estos obstáculos.

En este orden de ideas, el presente estudio se enfoca principalmente en analizar la simplificación de trámites administrativos en la alcaldía de Maracaibo, evaluando su marco legal, las políticas públicas implementadas y proponiendo mejoras basadas en tecnologías y capacitación del personal. La investigación inicia con la hipótesis de que la modernización y adopción de un sistema integrado y digitalizado, aunado con la capacitación de servidores públicos, reducirá significativamente los tiempos de respuesta aumentando la satisfacción de los usuarios.

En consecuencia, la alcaldía de Maracaibo con la implementación de una ventanilla única digital y la capacitación del personal en nuevas tecnologías reducirán los tiempos de respuesta y eliminarán trámites innecesarios, logrando una administración más eficiente y transparente. La investigación pretende analizar la simplificación de trámites administrativos en la Alcaldía de Maracaibo, con el fin de proponer estrategias que optimicen los procesos y mejoren la eficiencia en la atención al ciudadano.

Realizando en este caso una revisión de documentos normativos, jurisprudenciales y aportes teóricos, a fin de examinar el marco jurídico venezolano que regula la simplificación de trámites administrativos, para luego evaluar las políticas públicas aplicadas por la Alcaldía de Maracaibo para agilizar los trámites,

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

con la intensión de diseñar una propuesta basada en tecnologías digitales y capacitación para simplificar los procesos administrativos.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La fundamentación teórica, también conocida como marco teórico o marco conceptual, es la sección de una investigación que se dedica a exponer y analizar las teorías, conceptos, y antecedentes que respaldan el estudio. Diversidad de doctrinarios y metodólogos han definido este concepto, aunque todos coinciden en su importancia para dar solidez y dirección a cualquier trabajo de investigación, este sentido para Arias (2012), la define como la "descripción, explicación y análisis, en un plano teórico, de un problema de investigación". Subraya que esta sección sirve para presentar el sistema de conceptos que se utilizarán para analizar el problema, la fundamentación teórica, según él, debe ser el sustento conceptual que respalda la interpretación de los resultados.

Breves consideraciones del marco jurídico de la simplificación de trámites administrativos en Venezuela.

La administración pública está al servicio de los ciudadanos, así lo consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su artículo 141, en referencia a la simplificación de trámites administrativos existen una serie de principios entre los cuales se destacan: "…celeridad, eficacia, eficiencia", los cuales gobiernan la conducta del Estado ante los administrados, a fin de satisfacer sus necesidades en el menor tiempo posible.

Lo antes mencionado, se encuentra en intima concordancia con lo señalado en el artículo 10 del decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de la

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Administración Pública (2014), al señalar que: “La actividad de la administración pública se desarrollará con base en los principios de…, celeridad, simplicidad, …eficacia, eficiencia, …oportunidad, …accesibilidad, ...modernidad, …y con supresión de las formalidades no esenciales”.

Destacándose a los fines de esta investigación, el principio de “supresión de las formalidades no esenciales”, lo que se traduce en un servicio con aplicación de principios como: la “celeridad”, la “eficacia”, la “eficiencia”, y la “modernidad” con la utilización de los avances tecnológicos obteniendo como consecuencia un servicio óptimo.

En este orden de ideas, se encuentra lo establecido en el encabezamiento del artículo 41 del decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014), -en adelante LSTA (2014)- instrumento en el que se exhorta a todos los órganos y entes de la administración pública (nacional, estadal o municipal), a crear un “servicio de atención al público” a los fines de simplificar los trámites administrativos que en estos; debiendo modernizar y simplificar los procesos administrativos en las oficinas públicas para lograr un mejor servicio para los usuarios y el público en general.

Siendo en consecuencia, la justificación y el objetivo esencial de la cita lay (LSTA-2014), el lograr simplificar los trámites administrativos en la gestión pública, brindándole al público en general la orientación y apoyo preciso a los usuarios en relación con las solicitudes que desean tramitar, prestando un servicio de recepción y entrega de documentos, procesando requerimientos en general, así como recibir y resolver las denuncias, quejas y tomar en consideración las sugerencias que, en torno al servicio y a la actividad administrativa se presenten ante ellos.

Siguiendo esta línea de pensamiento, en ejecución a las disposiciones antes citadas, la alcaldía del municipio Maracaibo, al igual que sus Órganos Desconcentrados y Entes Descentralizados, deben prestar un servicio óptimo en

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

beneficio de los usuarios de la municipalidad y el público en general. Servicio que se presta en diversas áreas, entre las que se pueden mencionar: la atención al público que se presta en la oficina municipal de planificación (OMPU), en las que se tramitan las solicitudes dirigidas a obtener la ficha catastral, nomenclaturas, permisos, autorizaciones, conformidades de usos y demás trámites administrativos propios de esta oficina Municipal.

De igual manera, se puede nombrar la actividad que presta el servicio desconcentrado municipal de administración tributaria (SEDEMAT), el instituto municipal de aseo urbano y domiciliario (IMAU) y el instituto municipal de ambiente (IMA) quienes, ejerciendo su función tributaria, ejecutan actividades para la recaudación de impuestos y tasas municipales.

Cabe destacar que, estos trámites en ocasiones pueden ser complejos y engorrosos para los usuarios o administrados, sin dejar de mencionar, los trámites necesarios para obtener las diversas solvencias, la cancelación de multas cuando aplique, procedimientos estos, en los cuales el ciudadano debe interactuar de manera obligatoria con la administración tributaria municipal, muchas veces sin la asistencia de un profesional experto en el área del derecho administrativo.

Así mismo, se puede traer a colación el servicio prestado por los registros civiles de la alcaldía de Maracaibo (al igual que en cada municipio), en relación a los estados civiles de los ciudadanos habitantes de cada parroquia, las actas de nacimientos, las actas matrimonios, las declaraciones de uniones de hecho, las actas defunciones, al protocolizar la sentencia divorcio la correspondiente nota marginal en las actas al existir algún cambio en su estado civil, entre otros servicios que prestan estas Oficinas públicas. Servicios que por mandato de la Ley Orgánica de Registro Civil (2009) hasta tanto no las asuma el Consejo Nacional Electoral, le corresponde a cada alcaldía.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Es por ello, que tomando en consideración lo antes expuesto, la finalidad de la investigación se centra en diseñar una propuesta que incida significativamente en reducir el tiempo de respuesta de las solicitudes, suprimiendo trámites innecesarios, todo ello teniendo como pilares fundamentales la buena fe del ciudadano, la simplicidad y transparencia de la administración Pública, la cual debe estar al servicio de la colectividad.

Esto con el fin de lograr una administración pública más accesible y transparente para los ciudadanos, con trámites sencillos y amigables, acorde al uso de las bondades quebrindan los avances tecnológicos, consiguiendo servicios de calidad sin trámites complejos, porque de lo contrario al existir trámites engorrosos a corto, mediano y a largo plazo ello puede traer como consecuencias vicios que contravienen la ética que rigen la función pública, y que puede ser objeto de las sanciones previstas en el decreto con rango, valor y fuerza de Ley Contra la Corrupción (2022).

Desde el año 1981 el legislador, consagro la importancia de simplificar y racionalizar los procedimientos administrativos, por lo menos desde el punto de vista de la administración pública nacional y de modo supletorio en las entidades federales y municipales, tal como se puede denotar la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981) en su exposición de motivos; Se requiere de una moderna Administración Pública, caracterizada fundamentalmente, por la celeridad en su actuación, por la racionalización en la tramitación de los asuntos ante ella y por la seguridad que frente a la misma debe existir de los derechos que el ordenamiento jurídico garantiza a los ciudadanos.

A los fines de cumplir dicho cometido, desde el año 1999 el legislador ha buscado con la puesta en vigencia de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos y sus posteriores reformas, mecanismo para exhortar a la

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

administración a garantizar la respuesta oportuna en cuanto a los requerimientos que puedan hacer los ciudadanos.

A este respecto, considera Pernía (2014) que ni la ley de simplificación de trámites administrativo del año 1999 ni su posterior reforma de 2008, establecen de manera clara y precisa que es lo que debe entenderse por simplificación de trámites administrativos en los órganos y entes de la administración pública, señalando que; Aunque el Decreto con rango, valor y fuerza de ley de simplificación de trámites administrativos de 2008 así como su antecesor de 1999 del mismo nombre, no brindan una definición de lo que se debe entender por simplificación administrativa, ésta se asocia al conjunto de principios y sus acciones resultantes, que tienen por objeto la eliminación de obstáculos y costos no esenciales.

Para la optimización del funcionamiento de la Administración Pública y, más concretamente, a la eliminación o supresión de las exigencias y formalidades innecesarias en los trámites -no procedimientos- que deban realizar los ciudadanos ante el universo de órganos y entes de la administración Publica y que fuesen necesarios para la obtención de licencias, autorizaciones, habilitaciones, registros, respuestas y certificaciones en general.

En tal sentido, el artículo 4 de la LSTA (2014), indica la finalidad que busca alcanzar el legislador al desarrollar el principio constitucional de simplificación de los trámites administrativos que se realizan por ante las dependencias de la administración pública, en este instrumento normativo, consagrando sus metas de la siguiente manera:

Refleja en su **Artículo 4**; la simplificación de los trámites administrativos tiene por finalidad racionalizar y optimizar las tramitaciones que realizan las personas ante la Administración Pública a los fines de mejorar su eficacia, eficiencia,

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

pertinencia, utilidad, para así lograr una mayor celeridad y funcionalidad en las mismas, reducir los gastos operativos, obtener ahorros presupuestarios, cubrir insuficiencias de carácter fiscal y mejorar las relaciones de la Administración Pública con las personas.

Tal como considera Alfonzo (2020), la administración pública, debe adoptar medias para lograr una mayor eficacia en los procedimientos administrativos, incorporando innovaciones que refrescan o renuevan la percepción de la misma, como la "administración electrónica" o "e- Administración", como un medio de lograr un mayor acercamiento de los ciudadanos con la Administración Pública, reduciendo las barreras de distancia, de tiempo y espacio.

De la lectura de lo expresado por los autores antes citados, se observa que estos son del criterio que la simplificación de los trámites administrativos busca primordialmente que la Administración Publica, sea más eficaz y eficiente en beneficio de los usuarios y de la propia administración, siendo necesario estar en constante actualización de las herramientas que se utilizan para procesar las solicitudes con mayor celeridad, y capacitando al personal para estar en armonía con los cambios tecnológicos para así disminuir el tiempo de respuesta oportuna para el administrado solicitante.

En este orden de ideas, se hace necesario señalar lo expresado por el tribunal supremo de justicia en sala político administrativa (TSJ/SPA), con ponencia del magistrado Dr. Malaquías Gil Rodríguez cuando consagra en la sentencia N°0661 en fecha 03 de noviembre de 2022, que "quien actúe en sede administrativa en representación de la persona interesada, puede hacerlo inclusive a través de una simple carta poder", eliminando cualquier tipo de exigencia de poseer un poder autenticado para realizar una gestión en nombre y representación de una tercera

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

persona, en consecuencia, se simplifica la forma de representar a un tercero, admitiendo una carta poder de autorización para actuar ante la administración pública.

En este sentido, resulta necesario traer a colación lo manifestado en la XXVIII Cumbre Iberoamericana de Jefas y Jefes de Estado y de Gobierno celebrada en fecha 25-03-2023, en la Ciudad de Santo Domingo República Dominicana, estableciendo así la Carta Iberoamérica de Principios y Derechos en los entornos digitales que hace referencia a la Administración Pública digital, donde se señaló que; la simplificación y digitalización de los procesos y trámites administrativos, tanto internos como en relación con las personas usuarias de los servicios públicos, redunda tanto en la eficiencia de las Administraciones Publicas como en la facilitación del ejercicio de los derechos y cumplimiento de deberes.

De igual manera, la precitada hace hincapié en, el fortalecimiento de la ciudadanía y su confianza en las instituciones, en la reducción de los procesos burocráticos, en el fomento de la inclusión y del emprendimiento, en la mejora del clima de negocios y en el incentivo del crecimiento económico. Razón por la cual, los Estados signatarios se comprometieron a cumplir con una modernización en la prestación de servicios, utilizando procesos muchos más sencillos, además de digitales y personalizados, para que la accesibilidad de la información no sea exclusivamente encontrada en la sede física del órgano administrativo encargado de responder a la solicitud.

En este sentido el compromiso se base en lograr ofrecer; La prestación de servicios digitales por parte del Estado y los trámites administrativos digitales sean personalizados, sencillos, inclusivos, accesibles, interoperantes y seguros (…). Las personas, al realizar trámites gubernamentales, no tengan que presentar reiteramente documentos que ya obren en el poder de la Administración, especialmente si lo suministraron previamente de manera electrónica (…).

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Las personas reciban notificaciones electrónicas de la Administración sobre trámites realizados y actos administrativos que las vinculen o informaciones generales que sean de su interés; se fomente la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas de los gobiernos a través de las TIC, para promover y fortalecer una transformación digital de la sociedad.

Como se puede observar, la simplificación de trámites administrativos es el norte que debe llevar la administración pública tanto en su ámbito subjetivo como objetivo, para cumplir el mandato constitucional de estar al servicio de los ciudadanos, y el uso de las nuevas tecnologías es fundamental para lograr dicho cometido en esta nueva etapa digital. En otro orden de ideas, el artículo 36 en concordancia con el artículo 38 de la LSTA (2014) establecen respectivamente lo siguiente:

> **Artículo 36:** Las funcionarias o funcionarios públicos, las trabajadoras y trabajadores de la Administración Pública y, en general, quienes en cualquier situación de empleo público deban prestar un servicio a las personas con ocasión del cumplimiento de un trámite administrativo, serán considerados servidoras y servidores públicos a los fines del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, obligados a procurar la mayor eficiencia y la más esmerada y amable atención a todas aquellas personas que realizan trámites ante la Administración Pública, en los cuales se requiera su concurso.
>
> **Artículo 38:** Los órganos y entes de la Administración Pública, tienen el deber de ofrecer a las personas información completa, oportuna y veraz en relación con los trámites que se realicen ante los mismos. A tal efecto, la Administración Pública dará preferencia al uso de tecnologías de información, por medios de acceso remoto, a los fines de mantener informado al interesado sobre las resultas, el estado y demás notificaciones relacionados con el trámite de su interés. Los órganos y entes de la Administración Pública, deberán tener disponibles en sus sitios de Internet, vínculos que permitan a los interesados acceder a información sobre sus trámites.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

El mencionado exhorto, en el cual e invita a la administración pública a dar preferencia al uso de tecnologías de información en beneficio del usuario y de la administración, debe ser concatenado con lo prescrito en el artículo 20 de la Ley sobre el Acceso e Intercambio electrónico de datos, información y documentación entre los Órganos y Entes del Estado (2012), que estipula lo siguiente;

> **Artículo 20:** El Estado venezolano reconoce el carácter de interés público de la interoperabilidad como una herramienta que garantiza el desarrollo de servicios públicos integrados, complementarios y transparentes, así como, la simplificación de los trámites administrativos que sus órganos y entes ejecutan en atención a los requerimientos de los ciudadanos, en pro de la satisfacción de sus necesidades y mejora de las relaciones de éstos con el Estado.

Para materializar la respuesta oportuna, eficaz, eficiente y expedita de las solicitudes que se realizan ante la administración pública, además de lo ut supra considerado, como lo es la simplificación, el uso de las tecnologías, la capacitación de los trabajadores, la colaboración de los órganos y entes del estado para lograr tal fin, el legislador nacional exhorta la creación de una “Ventanilla Única”, siendo necesario conocer lo señalado en el artículo 47 de la LSTA (2014), el cual establece que debe considerarse por Ventanilla Única:

> **Artículo 47**: Son Ventanillas Únicas las oficinas creadas por un órgano o ente de la Administración Pública, o por un grupo de éstos, a las que pueden dirigirse las personas para realizar diligencias, actuaciones, gestiones, consignar documentos o solicitar información relativa a los trámites que realizan en uno varios de dichos órganos o entes.

Sobre las Ventanillas Únicas, existe una clasificación establecida en la Ley (LSTA-2014), específicamente en su artículo 49, donde se hace una categorización de los dos (02) clases de formas en que puede presentarse la Ventanilla Única,

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

como son, 1) la Ventanilla Única Institucional y 2) la Ventanilla Única Interinstitucional, las cuales tienen formas distintas de ser creadas, conociendo igualmente trámites de distinta índole;

> **Artículo 49:** Con el fin de acercar la Administración Pública a las personas, los órganos y entes podrán crear oficinas en las cuales puedan realizarse simultáneamente trámites correspondientes a distintos órganos o entes. Estas oficinas recibirán el nombre de "Ventanilla Única", pudiendo ser de las siguientes categorías:
>
> 1. **Ventanilla Única Institucional**: Son aquellas creadas por los órganos o entes pertenecientes a un mismo órgano superior de la Administración Pública, en las cuales los trámites a realizar involucren uno o varios procesos relacionados con diferentes competencias que le estén conferidas al respectivo órgano superior, pero cuya ejecución supone el ejercicio de atribuciones por parte de uno o más de los órganos o entes que lo integran.
> 2. **Ventanilla Única Interinstitucional**: Son aquellas creadas de manera conjunta por órganos y entes de la Administración Pública, en el marco de encomiendas convenidas u otros instrumentos convencionales de carácter público, en las cuales las personas podrán realizar simultáneamente uno o varios trámites que involucren competencias que le estén conferidas a dichos órganos y entes. Las ventanillas únicas interinstitucionales podrán crearse, incluso, entre órganos o entes de distintos niveles políticos territoriales. (…Omissis…)

Como se puede observar, desde el punto de vista formal, existe la disposición, la viabilidad jurídica para simplificar los trámites administrativos, y todo ese conglomerado de funciones que realiza la administración pública municipal de la alcaldía de Maracaibo, haciendo eso de la tecnología, de modo que se pueda dar una respuesta oportuna, de modo remoto a los requerimientos, solicitudes y quejas de los ciudadanos que de una u otra manera se vinculan con la complejidad jurídico-administrativa que conforman la función ejecutiva del poder público municipal de Maracaibo.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

La simplificación de trámites administrativos en la Alcaldía de Maracaibo

Antes de analizar la manera en la cual las autoridades municipales de Maracaibo deben desarrollar políticas destinadas a simplificar los trámites administrativos, para obtener respuestas oportunas en un menor lapso de tiempo, y que estas sean más eficaces y eficientes, resulta necesario hacer unas breves y generales consideraciones sobre lo que debe entenderse por políticas públicas a los fines de lograr una idónea comprensión sobre la investigación.

En tal sentido, se cita lo expresado por Vargas (2007, p127), sobre políticas públicas, cuando indica que: "…son decisiones formales, caracterizadas por conductas repetidas por parte de aquellos que resultan afectados por las mismas, es decir, un conjunto de prácticas y normas (un programa de acción gubernamental) que emanan de uno o varios actores públicos". Coincidiendo con Subirats (1989), cuando indica que, las políticas públicas pueden concebirse como el conjunto de normas que existen sobre una determinada problemática, así como el conjunto de programas u objetivos que tiene el gobierno en un campo concreto a fin de solucionar un problema o minimizar sus efectos en la población.

Expresando Aguilar (1996, p21) lo siguiente; Se entiende entonces que una política pública es una estrategia de acción colectiva, deliberadamente diseñada y calculada por el Estado, en función de determinados objetivos. Implica y desata toda una serie de decisiones de adoptar y de acciones a efectuar por un número extenso de actores. Supuesta su institucionalidad, la política es, en suma: a) el diseño de una acción colectiva intencional, b) el curso que efectivamente toma la acción como resultado de muchas decisiones e interacciones que comporta y, en consecuencia, c) los hechos reales que la acción colectiva produce.

De lo conceptos mencionados, es necesario enfatizar que la política pública se materializa cuando un actor gubernamental detecta un problema y está dispuesto a suprimir o en su defecto minimizar el mismo, en beneficio de la población, tomando

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

para ello las medidas que considere pertinente, siempre que cuente con viabilidad jurídica, política, económica y técnica para materializarla.

En el caso de la Alcaldía de Maracaibo, se observan algunas particularidades que hacen referencia a la simplificación de los trámites administrativos de todos los entes y órganos adscritos a la misma. Así pues, en la página web: https://www.maracaibo.gob.ve/guia-de-tramites/, se observa una guía de trámites, en la que se categorizan o clasifican por trámites: a) civiles, b) de infraestructura, c) de seguridad, d) de servicios públicos, e) económicos y f) sociales. Sobre este sitio web donde se presta una atención al público de manera virtual, denominado Taquilla Única.

Virtual, busca brindar respuesta a las solicitudes de los usuarios, requerimientos concernientes con toda la actividad administrativa que realiza la alcaldía de Maracaibo y los organismos públicos que la integran. No obstante, en algunos ítems de la citada página web, en su conjunto son solo guías referenciales, en la que se le remite, o se le indica al administrado, cual es la vía para tramitar efectivamente su solicitud o se re-direcciona la información, haciendo necesario el seguimiento de la misma para obtener una respuesta oportuna por parte de la administración.

A modo de ejemplo, se puede mencionar que la citada Taquilla Única Virtual, presta el servicio para tramitar la certificación de copias de actas de nacimiento, matrimonio y/o defunción requeridas a los registros civiles, indicando los requisitos y el modo de realizarlo que es presencial, pero no se establece una modalidad en línea (on line) que facilite el trámite al ciudadano, y se remita copia certificada utilizando un código QR en formato electrónico al correo del interesado, ofreciendo de esta manera una respuesta más eficaz, eficiente, transparente y beneficiosa para las partes involucradas.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Cumpliendo de esta manera la Administración Pública Municipal con el deber de satisfacer las necesidades de la colectividad, evitando con la utilización de esta herramienta tecnológica el congestionamiento de usuarios en las dependencias públicas municipales, específicamente minimiza los aglomeramientos en los registros civiles ubicados en las diversas parroquias de Maracaibo.

Magnificando la necesidad de este tipo de solución gracias a la gran cantidad de posibles usuarios que se encuentran fuera del país producto del fenómeno migratorio, y que necesitan de la certificación de estos documentos, no está demás mencionar que se debe garantizar la gratuidad de estos documentos cuando se trate de niños, niñas y/o adolescentes, de conformidad con lo consagrado en el artículo 9 de la Ley Orgánica para la Protección de los Niños, Niñas y Adolescentes (2015).

En este orden de ideas, en el plano tributario, se ha pronunciado el Concejo Municipal de Maracaibo, señalando en su página web https://concejomunicipaldemaracaibo.org/, del día 24/05/2023, que fue aprobada la Ordenanza sobre Solvencia Única Municipal de Maracaibo el 23 de mayo de 2023, instrumento legal que para la fecha no aparece publicado en la Gaceta Municipal.

El mismo presenta entre sus beneficios o bondades la unificación de todos los trámites de pago de impuestos y tasas que solicitan las personas naturales y jurídicas en el municipio Maracaibo y que será de gran beneficio para la administración tributaria municipal, pero también para los ciudadanos. No obstante, la misma para la fecha de elaboración de esta investigación, no ha sido publicada en el órgano divulgativo municipal de Maracaibo.

Siguiendo la misma línea de pensamiento, al hacer referencia a los tramites que se realizan en el Servicio Desconcentrado Municipal de Administración Tributaria (SEDEMAT), su página web, en la sección destinada a tramites

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

https://www.sedemat.gob.ve/guia-de-tramites-y-servicios/, se observan los diversos trámites como el pago en línea de los impuestos y servicios municipales, repositorio de las ordenanzas vigentes, siendo esto de gran avance para acercar la Administración Pública a los Ciudadanos tal como lo establece el artículo 12 del decreto con rango valor y fuerza de la Ley Orgánica de la Administración Pública.

Asimismo, existe a nivel municipal, algunos entes y órganos que establecen una guía de los trámites que pueden realizar los ciudadanos, como autorizaciones, licencias, pago de tasas, reclamos entre otros, tal es el caso del Instituto Municipal de Transporte Colectivo Urbano de Maracaibo (IMTCUMA), utilizando el link, https://imtcuma.maracaibo.gob.ve/; asimismo los Instituto Municipal de Aseo Urbano y Domiciliario (IMAU), en la página web https://imau.maracaibo.gob.ve/; el Instituto Municipal de Ambienta (IMA) en la página web https://ima.maracaibo.gob.ve/ y el Servicio Autónomo de Suministro de Gas e Infraestructura (SAGAS) en el sitio web https://sagas.maracaibo.gob.ve/.

Se puede inferir que existe una disposición por parte de la municipalidad en el utilizar las nuevas tecnologías para lograr soluciones y respuestas oportunas en beneficio de los administrados, aunque en ocasiones el beneficio es mínima por el desconocimiento sobre su existencia o por no saber utilizarla. A todo evento se puede señalar que, con la utilización de esta herramienta tecnológica, se procura una simplificación de los trámites administrativos, mayor transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública municipal.

Viabilidad jurídica de una propuesta de simplificación de trámites administrativos en la alcaldía de Maracaibo

Toda actuación administrativa debe tener su fundamento jurídico bien sea legal o sub-legal, razón por la cual el uso de la Ventanilla Única, siendo la alternativa digital o virtual, así como la vía presencial o tradicional debió ser implantada por la

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

vía reglamentaria. En tal sentido, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), en el numeral 4 del artículo 54, sobre la competencia del municipio a través de Decretos, los cuales son entendidos como actos administrativos de efectos generales, dictados por el Alcalde deberán ser publicados en la Gaceta Municipal o Distrital.

De igual manera se encuentra redactado el numeral 4 del artículo 4 de la Ordenanza de Instrumentos Jurídicos del Municipio Maracaibo (2006), en el cual se establece lo siguiente: “4. Decretos: Son actos administrativos de efectos generales, dictados por el alcalde o alcaldesa, siguiendo los procedimientos regulados en la presente ordenanza”.

Como se puede observar, tanto a nivel legislativo nacional como local, se faculta al Alcalde del municipio, siendo en consecuencia el alcalde de Maracaibo, la autoridad competente para dictar Decretos, siguiendo el procedimiento establecido en el ordenamiento jurídico, regulándose tanto la forma como el fondo de la actividad administrativa que el mismo realiza, siempre dentro de los parámetros del principio de legalidad, con estricto respeto a la constitución y las leyes.

La Ventanilla Única, por mandato legal, nace con el firme propósito de crear una nueva alternativa además de la atención al público de manera presencial, para los usuarios que ahora pueden on line acceder desde cualquier lugar y hora ante la Administración Pública Municipal para realizar las solicitudes, gestiones, reclamos, quejas y demás actuaciones de su interés, empleando esta alternativa virtual, digital de fácil acceso.

Con este servicio de atención al público on line o virtual, también se puede recabarse información acerca de todos los servicios que presta los distintos órganos y entes adscritos a la administración pública Municipal y conocer la opinión o inquietudes de los ciudadanos, si estos están satisfechos o no con la forma en que

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

se está prestando y desarrollando el servicio de atención al público virtual o presencial, siempre con el ánimo de prestar una respuesta oportuna a través de este sistema novedoso, moderno, asincrónico, más expedito, sencillo, transparente, eficaz y eficiente en manos de la gestión administrativa municipal.

En cuanto a los principios que conforman la justificación para implementar la simplificación de los trámites administrativos en la administración pública Nacional, Estadal y Municipal, estos se encuentran plasmados en los instrumentos legales anteriormente señalados como son la Carta Magna (1999), como base constitucional específicamente en los artículos 26 y 141, y como base legal se citan el decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública (2014) en su artículo 10 y el decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014), en su artículo 41, instrumentos que forman parte del ordenamiento jurídica los principios que rigen la función pública y en consecuencia al servicio prestado a través de la Ventanilla Única.

Siguiendo la misma línea de pensamiento, se puede expresar que existen un cúmulo de principios generales y específicos que rigen toda la actuación de la Administración Pública, a los fines de la presente investigación, regulan la simplificación de los trámites administrativos, entre los que se menciona: simplicidad, transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas, solidaridad, presunción de buena fe del interesado(a), responsabilidad, desconcentración, actuación dirigida al servicio de las personas, accesibilidad, imparcialidad, idoneidad, autonomía, independencia, equidad, sin dilaciones indebidas, sin formalismos o reposiciones inútiles.

En cuanto al ámbito de aplicación de la mencionada “Ventanilla Única”, a los efectos de la presente investigación, se circunscribe al municipio Maracaibo del Estado Zulia para todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas y comunidades organizadas que requieran realizar algún trámite ante la administración pública Municipal.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

En este orden de ideas, para una aplicación efectiva de la Ventanilla Única, es imprescindible que además de que sea fácil de entender, manejar, accesible y rápida, es necesario para estos efectos que la colectividad en general, que los usuarios habituales y los posibles usuarios virtuales o a distancia, conozcan de la existencia y forma de utilizar el portal web o ventanilla única, para sirva de apoyo al servidor público para atender y dar respuesta oportuna al usuario a distancia, y al mismo tiempo funcione para descongestionar el tránsito de atención al público en la sede física del órgano o ente administrativo encargado de realizar las siguientes funciones;

- Registro y tramitación de diligencias, actuaciones o gestiones dirigidas a cualquiera de los distintos entes y órganos de la Administración Pública Municipal de Maracaibo en relación con uno o varios trámites.

- Suministrar información sobre los requisitos exigidos para cada trámite, la duración aproximada, estado de las tramitaciones y los derechos de las personas en relación con el trámite o servicio en cuestión de conformidad con lo previsto en el decreto con rango valor y fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública.

- Tramitar sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios de la Administración Pública Municipal.

- Servicios de recepción y entrega de documentos, solicitudes y requerimientos propios del Municipio.

- Una vez formulada la solicitud de trámite administrativo por parte del administrado, los servidores públicos de la Ventanilla Única procederán a informar al mismo los recaudos necesarios para la obtención del mencionado trámite administrativo.

- Cuando el administrado consigne ante la Ventanilla Única los requisitos exigidos para la tramitación de su solicitud, los Servidores Públicos revisarán los

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

documentos presentados y en caso que observe alguna debilidad en uso del despacho saneador que establece la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, procederá a hacérselo saber.

- Posterior a la recepción de la solicitud del trámite administrativo realizado por el administrado con los recaudos indispensables para gestionar el mismo, se procederá a abrir expediente en el cual se recogerá toda la tramitación a que dé lugar el asunto mediante la respectiva evaluación realizada por el ente u órgano competente para pronunciarse sobre el trámite administrativo, todo de conformidad con el artículo 51 y siguientes de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

Es preciso mencionar que igualmente con la utilización de la Ventanilla Única, por cada solicitud se debe iniciar un expediente administrativo digital o virtual (de uso administrativo interno) que contenga desde la fecha de inicio y la solicitud mismas, hasta la información de los requisitos consignados para cumplir con lo requerido, y de igual manera poder mantener informado del estatus del trámite para tener certeza del tiempo oportuno de respuesta.

En cuanto a su ámbito de aplicación de la Ventanilla Única, la tantas veces citada LSTA (2014) que rige la materia, en su artículo 2 consagra la aplicación del mismo en el ámbito jerárquico, vale decir, su aplicabilidad en la administración pública nacional, estadal y municipal, al delimitarlo en el municipio Maracaibo del estado Zulia a todas las personas naturales o jurídicas, bien sean públicas o privadas que requieran la gestión de algún trámite ante la citada administración pública Municipal. Siendo igualmente importante mencionar que esta actividad administrativa (Virtual o a Distancia), se desarrollara por medio del manejo administrativo informático interno de los datos a incorporar en el expediente motivo de la solicitud digital.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

El legislador, consciente de la importancia de los parámetros en cuanto a las políticas públicas gubernamentales en materia de trámites administrativos, y en concreto al referirse a la simplificación de trámites, consagro en el artículo 56 de la LSTA (2014), la formulación de políticas públicas indicando que le corresponde al ministerio del poder popular con competencia en materia de planificación, establecer los parámetros organizacionales, metodológicos y procedimentales, la implementación de planes, proyectos o actividades relacionados con trámites administrativos, o su simplificación. Estableciendo que los aspectos de organización y funciones que afecten el Sistema Nacional de Trámites Administrativos (SISTRAD) deberán ser sometidos a su consulta.

Siguiendo con la misma línea de pensamiento, el ministerio del poder popular con competencia en materia de planificación, siendo señalada como la autoridad rectora en materia de trámites administrativos, le fueron establecidas las atribuciones de carácter enunciativo en el artículo 55 ejusdem, señalando en sus numerales lo siguiente:

> 1. Ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Trámites Administrativos (SISTRAD) y la coordinación en la ejecución de políticas públicas de simplificación de trámites de todos los organismos de la Administración Pública.
> 2. Procurar la actuación armónica y coordinada del máximo nivel decisorio del Poder Público en todos sus niveles en la implementación de trámites administrativos más eficientes y la simplificación de los que existieren. Dicho nivel decisorio corresponde a quienes ejercen los cargos de mayor jerarquía en las distintas ramas y órganos del Poder Público, en los niveles Nacional, Estadal y municipal, así como en las comunas.
> 3. Elaborar el Plan Nacional de Simplificación de Trámites Administrativos y presentarlo al ministerio del poder popular con competencia en materia de planificación, a los fines del conocimiento y aprobación del Presidente o Presidenta de la República.
> 4. Aprobar la creación, modificación o eliminación de trámites administrativos para determinados trámites, o para grupos o categorías de éstos.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

> 5. Las demás atribuciones que le otorgue el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con los niveles de decisión y dirección en materia de trámites administrativos establecidos en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. Subrayado del investigador.

En este mismo orden de ideas, se puede mencionar, que en aras de una efectiva y eficaz ejecución de la LSTA (2014) que rige la materia, además de la creación del sistema (SISTRAD) antes mencionado, el mismo instrumento legal en el artículo 57, establece la creación del Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Tramites y Permisos (INGETYP) como instituto público con personalidad jurídica y patrimonio propio, señalando que:

> **Artículo 57;** Se crea el Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos (INGETYP), como instituto público con personalidad jurídica y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional, el cual constituirá una autoridad nacional, unificada, en materia de trámites administrativos y su simplificación, a cuyas direcciones se someterán los órganos y entes de la Administración Pública en lo referente a dicha materia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos precedentes. (…Omissis…)

Como se puede observar, las políticas en simplificación de trámites administrativos, deben realizarse de manera organizada y articulada con el poder ejecutivo nacional, siguiendo los parámetros establecidos en la ley especial, así como las directrices y recomendaciones emanadas de la autoridad única en materia de simplificación de trámites administrativos, razón por la cual es necesaria una idónea voluntad política para que exista una colaboración jerárquica en la administración pública efectiva.

En ese contexto desde un punto de vista práctico, a nivel municipal es necesario que se realicen mesas de trabajos, en la que estén representados los

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

aspectos jurídicos, administrativos, informáticos, técnicos y de planificación, dictándose lineamientos generales para recabar, modernizar, facilitar, todos los trámites administrativos que se realizan en la Alcaldía de Maracaibo a favor de los ciudadanos.

De igual manera, es menester realizar actividades de control y seguimiento sobre la mencionada ventanilla única, a los fines de mejoras corrigiendo debilidades y/o errores, detectando desviaciones, respuestas extemporáneas, modificando y actualización lo pertinente, siempre dentro del marco regulatorio, analizando la receptividad de los usuarios en el uso de las nuevas tecnologías e Inteligencia artificial a los procedimientos administrativos en pro de hacerlos más amigables y accesible.

Así mismo, otro elemento que se debe tomar en consideración, al hacer referencia a la simplificación de trámites administrativos a nivel municipal específicamente de la alcaldía del municipio Maracaibo, es la creación de un órgano rector en materia de optimización de trámites administrativos de esta Alcaldía, y sobre este particular, el decreto N°057-2023 suscrito por el alcalde del municipio Maracaibo, establece en el Parágrafo Único del artículo 5, lo siguiente:

> Artículo 5: (…Omissis…)
>
> Parágrafo Único: Comisiones Especiales. Constituyen formas organizativas impuestas en el marco legal vigente, o constituidas por el Alcalde o Alcaldesa, a fin de viabilizar la ejecución de políticas y estrategias claves para una administración municipal efectiva y eficiente. Como los son la Comisión de Contrataciones Públicas, El Comité de la Feria Internacional de la Chinita, La Comisión para la Optimización de Órganos y Entes del Ejecutivo Municipal, y cualquier otra que determine el Alcalde (sa).

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Como se puede observar, el burgomaestre marabino, ordena crear una comisión para la optimización de los órganos y entes del ejecutivo municipal, dependencias estas que además de tener asignadas las atribuciones para recomendar la creación, modificación y supresión de los órganos y entes para hacerlos más eficaces y eficientes así como las justificaciones desde el punto de vista presupuestario, también puede detentar, atribuciones referidas a velar por la simplificación de los trámites administrativos y supervisar la implantación de la Ventanilla Única y la respuesta oportuna en un lapso prudencial a los ciudadanos.

Para viabilizar jurídicamente dicha comisión, se le debe establecer sus atribuciones en los respectivos manuales tal como estatuye el artículo 34 de las normas generales de control interno emanadas de la contraloría general de la república bolivariana de Venezuela (2016), como órgano rector del sistema nacional de control fiscal, en el que se dispone que:

> **Artículo 34**: La máxima autoridad jerárquica, los gerentes, jefes, o autoridades administrativas de cada órgano o ente son responsables de que existan manuales, su divulgación, capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación. Dichos manuales, deben incluir diferentes pasos y condiciones de las operaciones a ser autorizadas, aprobadas, revisadas y registradas, así como lo relativo al archivo de la documentación justificativa que le sirva de soporte; y ser aprobado por la máxima autoridad del órgano o ente.

En este aspecto, se tendrá presente la elaboración de los instrumentos normativos siguientes:

Manual de normas y procedimientos: Documento de expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de un órgano o ente, así como también la enunciación de normas de funcionamiento básico a las cuales deberán adaptarse los miembros del mismo.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Manual de Organización: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática la información relativa al marco jurídico, organización, funciones y atribuciones de un órgano o ente, constituyéndose en un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre los elementos de la estructura organizativa.

Manual de Descripción de Cargos: Documento en el cual se establecen las funciones, complejidad, requisitos y líneas de autoridad, así como la responsabilidad de cada uno de los cargos, entendiéndose estos como un conjunto de operaciones, cualidades y condiciones que forman una unidad de trabajo especifica e impersonal.

Tomando en consideración las normas de control interno, establecidas en la mencionada disposición, el Alcalde de Maracaibo puede designar autoridades administrativas como un director de la comisión para la optimización de los órganos o entes de la alcaldía, quien será el encargado de desarrollar en su sistema de control interno un “Manual de Organización”, en el cual se establezca su estructura básica organización y posicional (Director-Adjunto al Director y demás dependencias tantos medulares como de apoyo) que desarrollen procesos medulares tales como simplificación de trámites, control y seguimiento de las actividades de los órganos o entes, control de gestión de los órganos y entes entre otras.

Es por ello, que se puede señalar que todos los fundamentos doctrinales, legales y sub-legales son de gran viabilidad para la formulación y ejecución de la política pública municipal dictada por la primera autoridad municipal, en aplicación al Decreto con rango, valor y fuerza de ley de simplificación de trámites administrativos, por decreto (Municipal) se implementó la creación de la Ventanilla Única; correspondiendo a las autoridades de los órganos y entes atender requerimientos para su aplicación efectiva, como el desarrollar los respectivos Manuales (Organización, de Normas y Procedimientos y el Descriptivo de Cargo),

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

estableciendo las funciones de ventanilla única y del personal, para lograr la simplificación de trámites administrativos.

Propuesta de estrategias que garanticen la simplificación de trámites administrativos en la alcaldía de Maracaibo

Con base a los análisis antes expuestos, se procede a presentar un pequeño grupo de diferentes propuestas estratégicas que buscan cumplir con ciertas expectativas, las cuales tienen como fin garantizar la optimización de la implementación efectiva de la simplificación de trámites administrativos de la alcaldía del municipio Maracaibo del estado Zulia.

1.- Abordaje preliminar de la organización administrativa municipal. El alcalde o en su defecto el director general de la alcaldía, realizará reuniones con las máximas autoridades de órganos y entes a los fines de determinar los trámites administrativos, sus requisitos y la receptividad de los usuarios. Tenían como expectativas a satisfacer el conocer los trámites administrativos, requisitos y tiempo de respuesta, buscando de ser posible mejorar el tiempo de respuesta: e incentivar el uso de la Ventanilla Única.

2.- Actualización y optimización de los órganos y entes de la alcaldía de Maracaibo. Es necesario además de actualizar los equipos y manuales (de organización, descriptivos de cargos y de normas y procedimientos), la unificación del procedimiento para atender las solicitudes de trámites administrativos (control y seguimiento), es igualmente importante capacitar al personal con los avances tecnológicos. Todo con el fin de reducir el tiempo de respuesta de los órganos y entes del municipio, realizando evaluaciones de efectividad antes, durante y posterior a la resolución del trámite administrativo. Evitar errores y actos de corrupción.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

3.- Consolidación del uso de las nuevas tecnologías en la simplificación de trámites administrativos. Educar a la población sobre el uso de una aplicación (App). En la cual el usuario pueda conocer que cuenta con una plataforma tecnológica amigable que le informa y orienta a la población sobre los procedimientos que realiza la alcaldía de Maracaibo.

4.- Seguimiento constante. La dirección de optimización de órganos y entes públicos, actuando conjuntamente con la dirección de estadísticas de la alcaldía de Maracaibo, procesarán la información que resulte de la Ventanilla Única, (presencial o virtual) sobre los tiempos de respuesta a los tramites solicitados a cada órgano o entes, buscando mantener y fortalecer las políticas acertadas y suprimir los trámites engorrosos.

5.- Medir el impacto que tiene la simplificación de trámites administrativos en la ciudadanía. Elaborando indicadores de gestión a los fines de determinar cuál ha sido la apreciación de los ciudadanos. Para mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión municipal, convirtiéndose en una referencia en estos aspectos a nivel estatal y nacional.

METODOLOGIA

La presente investigación se abordó atendiendo al paradigma cualitativo, el tipo de investigación se estructuró sobre la base de una exploración de tipo documental y descriptivo con diseño bibliográfico, cuya técnica de recolección de datos fue el fichaje bibliográfico y la observación documental, así mismo, los datos se analizaron por medio de la aplicación de los métodos deductivos, analítico y exegético, así como técnicas de interpretación y análisis crítico.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

RESULTADOS

La investigación evidenció que, aunque existen significativos avances, en la implementación de políticas efectivas dirigidas a simplificar los trámites administrativos en la alcaldía de Maracaibo, para satisfacer verdaderamente las exigencias del usuario, se requiere mayor voluntad política, dotar y capacitarse con nuevos recursos tecnológicos y una articulación interinstitucional. En este orden de ideas, se presentan a continuación los resultados obtenidos.

1.- **Existencia de una Taquilla Única Virtual**. La Alcaldía de Maracaibo cuenta con un portal web (https://www.maracaibo.gob.ve/guia-de-tramites/) que clasifica los trámites en categorías (civiles, infraestructura, seguridad, servicios públicos, económicos y sociales). Lo que facilita el acceso a la información requerida por los usuarios, como solicitudes y/o quejas relacionadas con las competencias de la alcaldía de Maracaibo.

2**.- Limitaciones en la Digitalización**. Aunque existe una taquilla única virtual, aun no existe una modalidad en línea que permita obtener copias certificadas digitalmente. Vale decir, que mediante la implementación de códigos QR en las copias certificadas solicitadas y siendo enviadas por correo electrónico, de esa manera se eliminan las aglomeraciones en la sede administrativa por el retiro de dichas copias certificadas.

3**.- Avances en Simplificación Tributaria**. El Concejo Municipal aprobó la Ordenanza sobre Solvencia Única Municipal (mayo 2023), que unifica los pagos de impuestos y tasas para personas naturales y jurídicas. Visualizándose la existencia una voluntad política por cumplir con las exigencias constitucionales y satisfacer de la manera más expedita las necesidades de los usuarios. Aun cuando no se ha publicado en la gaceta municipal la mencionada ordenanza.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

4.- **Inexistencia de sistema unificado**. El ciudadano debe navegar múltiples páginas para gestionar trámites relacionados. No existe un procedimiento único para realizar los trámites, lo que contrasta con la idea de la simplificación de trámites en la administración pública, al existir una sola aplicación o dirección web, un solo procedimiento se simplifican los trámites.

CONCLUSIONES

Se observó que la función ejecutiva descansa en los hombros del alcalde, como principal figura desde el punto de vista jerárquico-administrativo de la administración pública Municipal, (Centralizada, Desconcentrada y/o Descentralizada). La misma se rige bajo el principio de legalidad, en pleno cumplimiento con los parámetros establecidos en las normas que integran el ordenamiento jurídico, tales como: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), el decreto con rango, valor y fuerza de la Ley Orgánica de la Administración Publica (2014) y las ordenanzas emanadas del concejo municipal, adecuando su actividad sub-legal (Decretos-Reglamentos-Resoluciones) a lo establecido en el bloque de legalidad.

Con respecto a los trámites administrativos que realiza la Alcaldía de Maracaibo, se pudo concluir que los trámites administrativos son aquellos realizados por los órganos y entes del estado, bien sea a nivel nacional, estatal y municipal, en servicio de los ciudadanos, brindando para ello, respuesta oportuna al usuario solicitante, siendo necesario para ello, el actualizarse y capacitarse con el uso de las nuevas tecnologías, y sistemas informáticos amigables que minimicen los procedimientos administrativa, acatando parámetros como los establecidos en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981) y el decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014).

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

En cuanto a los trámites, en la alcaldía de Maracaibo se realizan un conglomerado de actividades vinculas a la vida cotidiana de los ciudadanos, tal como lo prescribe la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) y las diversas ordenanzas municipales que regulan actividades propias de la vida de cada municipio.

Así pues, otorga autorizaciones, permisos, licencias, solvencias, certificaciones, fe de vidas, sin dejan de mencionar la venta de terrenos ejidos, inspecciones de diversos tipos, recepciones de denuncias administrativas, solicitudes de ayudas entre otros, actividades que no se encuentran unificadas sino por el contrario dichos tramites se encuentran diseminados por todas las dependencias de las alcaldías y sus órganos y entes adscritos.

También se observó, la existencia de mecanismos que simplifican los trámites administrativos realizados por la Alcaldía de Maracaibo, sobre este particular, el decreto con rango, valor y fuerza de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014), establece como solución primordial para lograr trámites más sencillos y respuestas más oportunas, la creación de la Ventanilla Única, la cual será agente de recepción de todas las demandas o requerimientos que tenga la ciudadanía con toda la actividad administrativa que desarrolla la alcaldía de Maracaibo.

Se infiere que para lograr una simplificación de trámites administrativos efectiva, se debe desarrollar siguiendo todas las pautas y requisitos establecidos en la Ley, y adecuar tanto los sistemas informáticos como el adiestramiento de los servidores públicos municipales a esta nueva realidad, realizando alianzas con la autoridad única en materia de simplificación de trámites administrativos y mesas de trabajos con los órganos y entes municipales a los fines de acortar procedimientos y cuando sea procedente suprimir requisitos innecesarios.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Finalmente, es innegable el esfuerzo que realizado por los representantes de la alcaldía de Maracaibo por minimizar el tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas. Concluyendo que la simplificación de trámites administrativos es una necesidad dentro de la alcaldía del municipio Maracaibo, razón por lo que se hace urgente proponer estrategias que minimicen los tiempo de respuesta a las solicitudes, así como el adiestramiento de los servidores públicos, suprimir los trámites innecesarios, haciendo un uso adecuado de las nuevas tecnologías a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y convertir a Maracaibo no solo en un municipio que cumpla con los mandatos legales, sino de referencia en cuando a simplificación de trámites administrativos, modernización y gobierno abierto a nivel estatal y nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F (2012) El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6° ed) Caracas: Espíteme.

Aguilar, L. (1996). El estudio de las políticas públicas Editor Miguel Ángel Porrúa. México.

Alfonzo, J. (2020). La Simplificación de Trámites Administrativos y la eventual reforma de la LOPA. Consideraciones sobre la Administración Publica Electrónica. En http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/POSTGRADO/Publicaciones/Boletin%20Derecho%20Administrativo/006%20%20La%20simplificacion%20de%20tramites

Asamblea Nacional Constituyente. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Enmienda N° 1. 15-02-2009. https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/constituci-20220316143116.pdf

Asamblea Nacional. (2009). Ley Orgánica de Registro Civil. Gaceta Oficial N° 39.264 de fecha 15-09-2009. https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2015/10005.pdf

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Asamblea Nacional. (2010). Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial N° 6.015 de fecha 28-12-2010. https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/ley-de-ref-20220117174750.pdf

Asamblea Nacional. (2022). Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Contra la Corrupción. https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/ley-de-ref-20220609140054.pdf

Bodington, M (2011). Metodología de la Investigación Jurídica. Edit URBE.

Carrillo Castro, A. (1998). Administración Pública. Marco Internacional 1967-1987. Edit. Porrúa. México.

Concejo Municipal de Maracaibo. (2006). Ordenanza de Instrumentos Jurídicos. Gaceta Municipal N°009 22-07-2006. https://concejomunicipaldemaracaibo.org/

Congreso de la República. (1981). Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial N° 2.818 de fecha 01-07-1981. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ley_org_proc_adm.pdf

Contraloría General de la Republica. (2016). Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial N°40.851 de fecha 18-02-2016. https://contraloriaestadomerida.gob.ve/contraloria_merida/Base_Normativa/Reglamentos/controlinterno.pdf

Despacho del Alcalde de Maracaibo. (2022). Decreto Nº 056-2022. Gaceta Municipal N° 299-2022 de fecha 14-11-2022. https://concejomunicipaldemaracaibo.org/wp-content/uploads/2023/05/decreto-056-2022-aprobacion-estructura-organizativa-2022.pdf

Despacho del Alcalde del Maracaibo. (2022). Decreto Nº 051-2022. Gaceta Municipal N° 298-2022 de fecha 14-11-2022. https://estadistica.alcaldiademaracaibo.org/wp-content/uploads/2023/06/DECRETO-051-2022-Organizacio%CC%81n-y-Funcionamiento-del-Poder-Ejecutivo-del-Municipio-Maracaibo.pdf.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2. Septiembre 2025 – Diciembre 2025

Despacho del Alcalde del Maracaibo. (2023). Decreto Nº 057-2023. Gaceta Municipal N° 315-2023 de fecha 31-10-2023. https://concejomunicipaldemaracaibo.org/wp-content/uploads/2024/05/decreto-057-organizacion-y-funcionamiento-del-poder-ejecutivo-del-municipio-maracaibo.pdf

Galindo, M (2000). Teoría de la Administración Pública. Edit. Porrúa. México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Hurtado, J. (2013). Metodología de la Investigación Holística. Edit. Fundación Sypal. Venezuela.

Mc Donal, K y Tipson T. (2013). Metodología de la Investigación Cualitativa. Edit. Barcelona.

Pernía, M. (2014). El impacto de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos. Balances y perspectivas. En https://jdaiberoamericanas.files.wordpress.com/2014/03/mauricio_rafael_pernia-reyes.pdf

Presidencia de la República. (2012). Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado. Decreto N.º. 9.051. Gaceta Oficial N° 39.945 de fecha 12-06-2012.