



Política de Racionalización de Trámites



Vigilada Supersalud

Jorge Alberto Lemus Bello
Gerente

Guamal Magdalena, 25 marzo de 2024



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
Objetivo General	4
Objetivos específicos.....	4
Alcance.....	4
Términos y definiciones	4
Marco Legal	5
Principios de la Política	7
Direccionamiento Estratégico De La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen De Guamal, Magdalena.....	8
Misión	8
Visión	8
Valores Institucionales:	8
Principios Institucionales:.....	9
Mapa de Procesos:.....	10
Organigrama.....	11
.....	11
Política de Racionalización de Trámites	11
Estrategias De Racionalización De Trámites	12
Implementación y Monitoreo	14

INTRODUCCIÓN



E.S.E HOSPITAL

Nuestra Señora del Carmen

NIT: 819002534-1



La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, como entidad prestadora de servicios de salud, entiende que, los tramites en las entidades cumplen un papel fundamental para la debida ejecución de los proceso y procedimientos a realizarse dentro de la E.S.E, trámites que deben favorecer y satisfacer necesidades del usuario, sus familias y la ciudadanía en general, por ello, a través de la entrega efectiva de información de los servicios de salud se garantizan los derechos de una manera oportuna y transparente a la toda la comunidad.

Dicho de esta manera, la E.S.E hospital como entidad prestadora de salud, dispone a través de esta política diferentes tramites y procedimientos administrativos dirigidos a los usuarios y comunidad en general, los cuales hacen parte de los servicios prestados, los mismos deben ser registrados y gestionados según lineamientos de la función pública.

En este sentido, se entiende que, la a Racionalización de Tramites es una de las políticas de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG, donde se desarrollan los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas, por lo que la E.S.E Nuestra Señora del Carmen, pretende promover como funcionarios públicos el cumplimiento de los lineamientos establecidos desde la política, con el fin de garantizar los principios garantes de derechos y deberes sociales en salud a través de trámites, procesos y procedimientos ágiles y efectivos para la ciudadanía.



Objetivo General

Implementar estrategias que faciliten la optimización de los trámites y procedimientos, a través de la racionalización, simplificación y automatización con el fin que los usuarios logren tener acceso rápido y oportuno a la información brindada por la E.S.E Nuestra Señora del Carmen.

Objetivos específicos

- Establecer estrategias que permitan a los usuarios acceder de manera rápida y oportuna a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad
- Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones TIC con el fin de brindar un fácil acceso a la ciudadanía a través de los canales electrónicos.
- Brindar información veraz y eficaz a la ciudadanía al momento de realizar trámites y procesos administrativos en la entidad

Alcance

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, mediante la política de racionalización debe garantizar el acceso a la información oportuna y eficaz a la ciudadanía, con el fin de optimizar tiempo y espacio al momento de ejercer los derechos en salud, del mismo modo, los funcionarios, líderes de procesos, jefes de áreas y demás partes involucradas, deben garantizar la optimización y racionalización de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad de salud.

Términos y definiciones

- **Actor:** Representan las entidades que interactúan con el sistema y hacen uso del mismo bien sea para entregar información o recibir de esta información.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas 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 ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.
- **Cadena De Trámites:** Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.



- **Sistema Único De Información De Trámites -SUIT:** Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado, 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 racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012.
- **Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los tramites.
- **Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras de optimización propuestas por una cadena de trámites.
- **Procedimiento Administrativo:** Conjunto de actos expedidos en ejercicio de la función administrativa para la realización de las tareas del Estado con miras a la obtención de un resultado final que es una decisión administrativa definitiva.
- **Racionalización:** Se entenderá la racionalización de trámites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir estos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación y automatización
- **Requisitos:** Son los documentos, pasos o condiciones necesarios para la ejecución del trámite.
- **Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano.** Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes (Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; Racionalización de Trámites; Rendición de cuentas; Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información), que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.
- **Simplificación:** Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, integran más de una entidad del Estado.
- **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC):** Son el conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.



Marco Legal



E.S.E HOSPITAL

Nuestra Señora del Carmen

Decreto Ley 2150 de 1995



Elimina y simplifica las regulaciones innecesarias, trámites administrativos, y los requisitos impuestos por la administración pública.

Ley 489 de 1998 (artículos 17, 18)

Dispone la supresión y simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública, y le atribuye al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la responsabilidad de orientar la política de simplificación de trámite.

Ley 962 de 2005

Facilita las relaciones de los particulares con la administración pública, mediante la optimización de los trámites y servicios que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades.

Ley 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo.

Decreto Ley 019 de 2012

Establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Resolución DAFP 1099 de 2017

Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

Decreto Ley 2106 de 2019

Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.



Los principios básicos que sustentan la política de racionalización de trámites son los siguientes:

- **Racionalizar**, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
- **Facilitar el acceso a la información** y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
- **Contribuir a la mejora del funcionamiento** interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
- **Economía en las actuaciones administrativas**, los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos; no deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa, o tratándose de poderes especiales.
- **Proceder con austeridad y eficiencia**, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- **Simplicidad de los Trámites**, los trámites establecidos deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.



E.S.E HOSPITAL

Nuestra Señora del Carmen

Direccionamiento Estratégico De La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen De Guamal, Magdalena



Misión

Somos un hospital público de baja complejidad que ofrece servicios de salud con criterios de calidad, seguridad y oportunidad; contamos con un recurso humano idóneo comprometido con la mejora continua de los procesos asistenciales orientados hacia la satisfacción del usuario y su familia.

Visión

En el 2023 seremos reconocidos como un hospital que ofrece servicios de salud oportunos y de calidad, apoyado en su equipo humano e infraestructura física y tecnológica, fijando como propósito el fortalecimiento de los servicios habilitados y dando apertura a nuevas estrategias de atención que permitan convertirnos en una institución eficiente y humanizada.

Valores Institucionales:

La ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

- **ORIENTACION AL USUARIO:** El hospital actuará en todo momento en función de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizado.
- **DILIGENCIA:** Los Funcionarios cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
- **EFICACIA:** La actuación de los funcionarios del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado, concreción de logros que afecten los servicios de salud que se prestan al usuario.
- **EFICIENCIA:** Los funcionarios del Hospital actuarán responsablemente con el uso de los recursos para lograr los

mejores resultados, reconociendo que éstos son limitados, y eligiendo entre alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio.

- **INNOVACIÓN:** El Hospital y los funcionarios de este, deberán tener orientación a fomentar y crear nuevas ideas imprimiendo creatividad e



- **HONESTIDAD:** Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.
- **RESPECTO:** Propiciamos el respeto a la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los colaboradores, de los usuarios y sus familias. Tenemos especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.
- **COMPROMISO:** Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la entidad.
- **ÉTICA:** Los funcionarios del Hospital sostendrán una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que se interactúa.
- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios del Hospital actuarán de manera solidaria y con un accionar desinteresado inclinándose a brindar en todo instante colaboración y/o ayuda.
- **JUSTICIA:** Todos los funcionarios actuarán con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **CALIDAD:** La orientación hacia la calidad nos exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas.

Actuaremos aplicando nuestro recurso maximizando los beneficios de salud con el mínimo riesgo, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

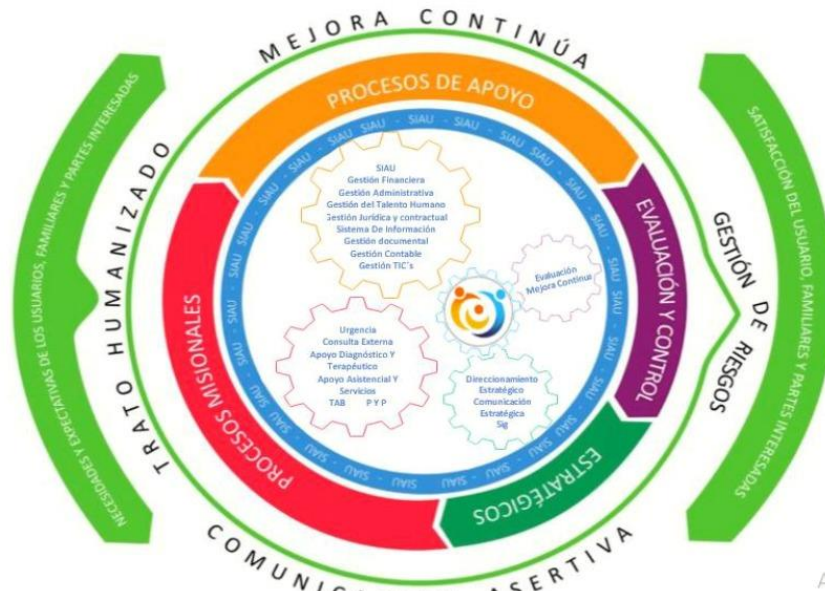
- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

Principios Institucionales:



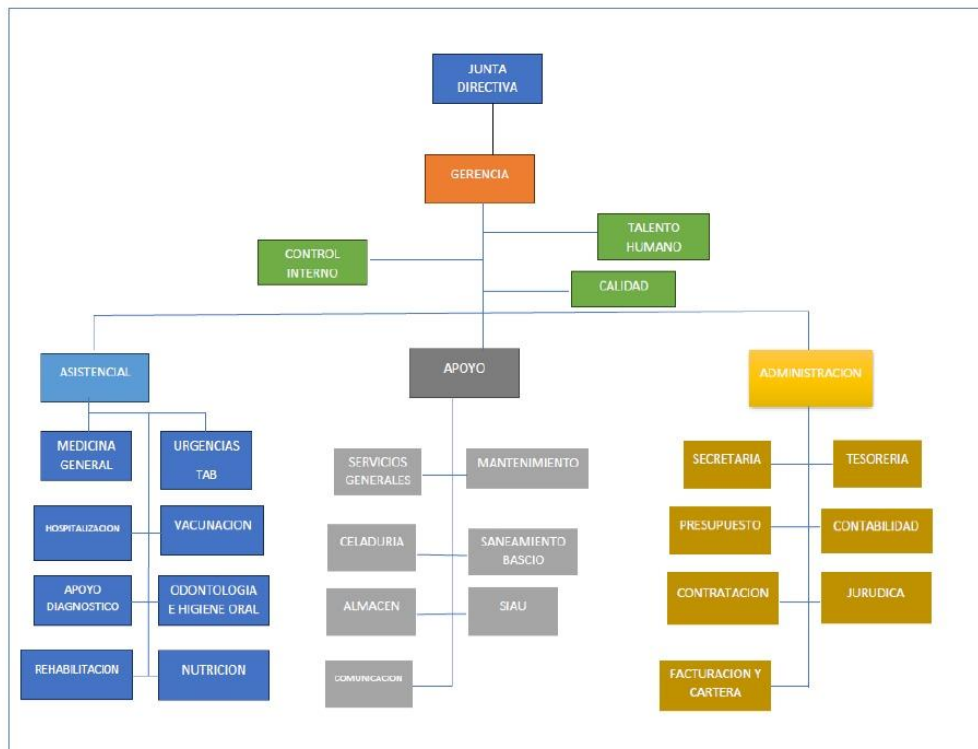
- **COMPROMISO EN EL SERVICIO:** desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y sus familiares, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejada en la satisfacción de la asistencia generada por nuestro personal.
- **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL:** Buscamos dar cumplimiento a nuestra misión y visión corporativa, con apego y cumplimiento a los valores éticos que permitan generar un ambiente transparente y una relación de mutuo beneficio entre usuarios, familiares y partes interesadas.
- **MOVILIZADORES DE CAMBIO:** Como institución sabemos que nuestras acciones no solamente pueden quedar trazadas en nuestro compromiso de trabajo cotidiano, es por ello que procuramos llevar soluciones innovadoras haciendo uso de la capacidad institucional.
- **COMPROMISO CON LA CALIDAD:** Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la prestación de nuestros servicios, desplegando una gestión efectiva, eficiente y oportuna de nuestros procesos y recursos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros funcionarios y las partes interesadas, apoyados en acciones responsables.
- **ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE:** Nos comprometemos en que nuestras acciones estén ligadas en respetar, preservar y conservar un medio ambiente saludable.

Mapa de Procesos:



Organigrama

Ac
 Ve



Política de Racionalización de Trámites



E.S.E HOSPITAL

Nuestra Señora del Carmen

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, tiene como compromiso seguir los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con el propósito de planear y ejecutar acciones y estrategias que permitan racionalizar los trámites en la entidad, brindando optimización en los procesos y garantizando así los derechos y deberes en salud de los ciudadanos, atendiendo de manera oportuna y ágil los procesos, trámites y servicios



La racionalización de los tramites busca en la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen, proporcione una periódica y fluida comunicación con la ciudadanía de manera transparente, ofreciendo servicios con calidad humana y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de información y servicios de salud óptimos.

Estrategias De Racionalización De Trámites

El Modelo integrado de Planeación y Gestión, MIPG, estipula que las entidades del Estado orientadas hacia la generación de valor público, deben generar capacidad instalada en la entidad de tal forma que cada vez se vayan apropiando de más responsabilidades y mejores formas de gestión que los motive a avanzar hacia niveles superiores, de acuerdo con esto, el enfoque por procesos constituye un esquema de operación que le permite a la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen, garantiza la interacción entre los procesos y las funciones organizacionales con el fin de resolver necesidades presentes que involucren el estado y la ciudadanía.

La Política de Racionalización de Trámites está compuesta por cuatro fases:

- **Identificación de trámites:**

Fase que tiene como objetivo que la entidad, a partir de sus procesos, identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados (OPAS). Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Para ello, la E.S.E Nuestra Señora del Carmen incorpora en sus procesos dos etapas a desarrollar:

- ✓ Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos – OPA
- ✓ Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT



Fase que consiste en focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, usuarios o grupos de interés que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

En este sentido, a partir de la información recopilada la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, identifica los tramites que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

• **Racionalización De Trámites:**

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan a la E.S.E Nuestra Señora del Carmen mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Según el modelo de implementación de la política de racionalización de trámites, estos son los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano, usuario o grupo de interés frente al Estado.

- ✓ **Normativa:** Acción o medida de carácter legal para mejorar los trámites, asociada a la modificación, actualización o emisión de normas (eliminación de trámites u OPA, reducción, incentivos o eliminación del pago, ampliación de la vigencia del producto, entre otras).
- ✓ **Administrativa:** Acción o medida de mejora que implica la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u OPA (Reducción de tiempo de duración del trámite, extensión de horarios de atención, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, entre otras).
- ✓ **Tecnológica:** Acción o medida de mejora que involucran el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites (Pago en línea de los trámites (formularios diligenciados en línea, envío de documentos electrónicos).



Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.

Para esto la E.S.E Nuestra Señora del Carmen debe realizar las siguientes actividades:

- ✓ Identificación de escenarios y aplicación del marco de interoperabilidad de Gobierno en Línea.

A Fin de obtener resultados como:

- ✓ Cadenas de tramites
- ✓ Ventanillas únicas

Implementación y Monitoreo

La E.S.E Nuestra Señora del Carmen, en articulación con el jefe de la oficina de Control Interno y de Planeación Institucional deben realizar seguimiento a las estrategias y planes de mejora en el marco de la política de racionalización de trates de entidad, entre ellas debe existir:

- ✓ campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos.
- ✓ Difundir a través de los diferentes canales de comunicación a los usuarios y sus familias y demás comunidad de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos.
- ✓ Realizar informe sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registrar la información de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites