

	<b>ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL TOMAS URIBE URIBE DE TULUÁ</b>	Código:	MD-DE-PO-028
		Version:	001
	Empresa Social del Estado POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Fecha de Aprobación:	2020-09-09

## TABLA DE CONTENIDO

[1. OBJETIVO](#)

[2. ALCANCE](#)

[3. RESPONSABLE](#)

[4. DEFINICIONES](#)

[5. DESCRIPCIÓN](#)

[6. DOCUMENTOS RELACIONADOS](#)

[7. REGISTROS RELACIONADOS](#)

[8. CONTROL DE CAMBIOS](#)

## 1. OBJETIVO

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

La política de racionalización de trámites tiene como objetivo estandarizar, simplificar, optimizar, y automatizar trámites y procedimientos misionales y administrativos a los que los usuarios tienen acceso, así mismo promover la política cero papel.

La E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL TOMAS URIBE URIBE debe implementar acciones normativas, y tecnológicas que tiendan a la racionalización y simplificación de estos procedimientos; identificando, priorizando, y racionalizando la interoperatividad contemplada en el ciclo PHVA, teniendo en cuenta criterios diferenciadores contemplados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) fortaleciendo el control social y el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas permitiendo a la entidad la continua evolución de los procesos y procedimientos administrativos garantizando un engranaje y un mejor funcionamiento institucional.

#### 1.1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas en la ESE Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe de Tuluá, empresa social del estado.
- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- Hacer más eficiente la gestión de la ESE Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe de Tuluá, empresa social del estado, para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de la entidad y el mejor uso de los recursos.
- Promover en las entidades la confianza en el usuario aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida de las personas que a la Institución.

## 2. ALCANCE

La política de racionalización de trámites de la E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL TOMAS URIBE URIBE de Tuluá comprende la realización de los ciclos de racionalización constantes que contribuyen a hacer más eficiente la prestación de servicios al ciudadano que requieren la mejora de los trámites y la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 3. RESPONSABLE

Deben dar cumplimiento todos los coordinadores o jefes de áreas en compañía de su equipo de trabajo en cada uno de los procesos a que haya lugar, socializando, implementado, evaluando y haciendo seguimiento cada uno de los criterios a racionalizar.

#### 4. DEFINICIONES (Opcional)

- **Actor:** Representan las entidades que interactúan con el sistema y hacen so del mismo, bien sea para entregar información o recibir de este información.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.
- **Cadena de Trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado, que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta revelación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.
- **Comités Intersectoriales:** Organizados con los integrantes de los Comités Sectoriales de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y otras entidades estatales, nacionales o territoriales, según los artículos a reglamentar o las directrices a impartir, para la debida reglamentación y aplicación de la Ley 962 de 2005.
- **Comités Sectoriales de Desarrollo Administrativo:** Conformado por los Ministerios y Directores de Departamento Administrativo, encargado de hacer seguimiento por lo menos una vez cada tres meses a la ejecución de las política de desarrollo administrativo formulados dentro del plan respectivo. Estará presidido por el Ministro o Director del Departamento administrativo del sector respectivo. Del comité harán parte los Directores, Gerentes o Presidentes de los organismos y entidades adscritas o vinculadas.
- **Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites:** Instancia de apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública en el estudio y aprobación de nuevos trámites a crear en las entidades del Estado y de parte de particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT):** Instancia consultativa para el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de trámites.
- **Indicador:** Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta de toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.
- **Mapa General de Cadenas:** es la representación gráfica que proporciona una visión general de todas las cadenas de trámites identificadas.
- **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 permitirá reducir estos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.
- **Regulación:** Intervención gubernamental por medio de una política pública (puede ser una norma, ley, control de precios), con el fin de garantizar los fines y recursos Estatales y el funcionamiento eficiente de los mercados, generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, evitar daños inminentes o bien atenuar o eliminar daños existentes a la salud o bienestar de la población, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía, entre otros.
- **Requisitos:** Son los documentos, pasos o condiciones necesarias para la ejecución del trámite.
- **Servicios entre Entidades:** Se identifican como la asistencia o colaboración que se proporcionan entre entidades para facilitar información o garantizar el cumplimiento de normas en el desempeño de sus funciones, sin que el usuario tenga conocimiento de ellos.
- **Simplificación:** Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, integran más de una entidad del Estado.
- **Software:** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de cómputo.
- **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** es el sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea.
- **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 la información como: voz, datos, texto, video e imágenes.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

#### 5. DESCRIPCIÓN

##### 5.1 JUSTIFICACIÓN:

La ESE Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe de Tuluá Empresa Social del Estado, con el propósito de cumplir los principios de eficiencia y transparencia administrativa, define e implementa la POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, para hacer más efectiva y transparente la prestación de los servicios y garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios.

La “Ley Antitrámites” se implementó con el objetivo de “suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias existentes en la Administración Pública, facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen”.

La política brinda elementos metodológicos para facilitar la visualización, registro, análisis e intervención integral del trámite, así también, para planear acciones normativas, administrativas y tecnológicas que mejoren la ejecución del mismo, todo lo anterior en el marco del Plan

## 5.2 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA:

La ESE Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe de Tuluá empresa social del estado, se encuentra comprometido con en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios facilitando el acceso a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad.

La racionalización de trámites es un elemento transversal a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el usuario, una racionalización o simplificación de un trámite trae consigo varios beneficios para las entidades, de allí surge como herramienta la construcción de la eficacia y la eficiencia del hospital y fortalecer, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad.

La solicitud de un trámite se caracteriza por generar un proceso institucional y culmina en la entrega de un servicio o producto que requiere de la implementación de estrategias de mejoramiento continuo, a partir de las necesidades y condiciones del usuario y de la actualización de los modelos de gestión institucional.

## 5.3 ESTRATEGIAS:

### PRINCIPIOS ORIENTADORES:

El Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, lidera la formulación de la política de racionalización de trámites:

Para tal fin, la política pública atenderá, entre otros, a los siguientes principios:

**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 cumplen 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 de 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.

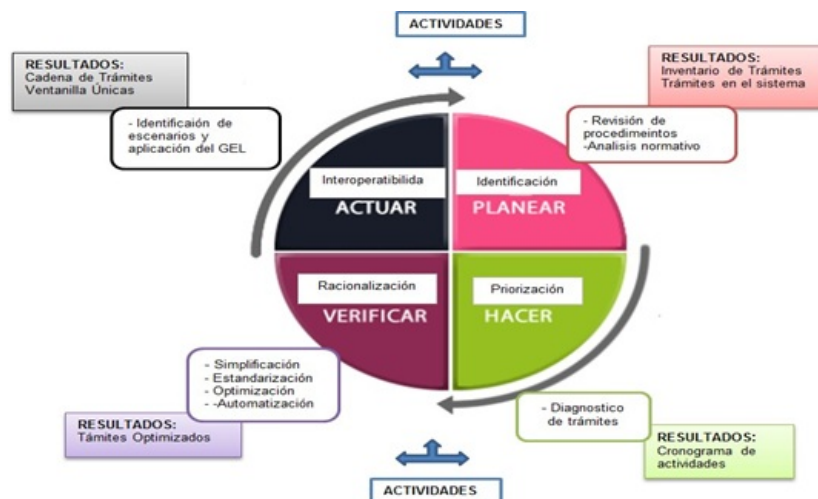
**Simplicidad de los Trámites,** los trámites establecidos deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persiguen cumplir.

Una vez implementada la política de Racionalización de trámites la E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL TOMAS URIBE URIBE de Tuluá rige a partir de la promulgación del Acto Administrativo que ordene su implementación.

Esta política debe ser vista como un proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas, que debe implicar un cambio en la actitud de las personas hacia el logro del mejoramiento continuo. Esto implica la realización de varios ciclos de racionalización y mejoramiento con diversos niveles de profundización en el análisis de los procesos, los cuales dependerán de varios aspectos como: la complejidad del trámite, la experticia de la entidad en procesos de mejoramiento, racionalizaciones previas para el mismo trámite.

En este sentido, el proceso de racionalización de tramites será entendido como un ejercicio constante de mejoramiento continuo, con el propósito de hacer más eficiente la prestación de los servicios institucionales de cara al ciudadano, en búsqueda de la resolución efectiva de sus problemáticas y necesidades.

### FASES DE LA POLITICA



#### a. Identificación de Los Trámites:

El objetivo de esta fase es que la Entidad a partir de sus procesos identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados. Una vez identificados se levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT.

##### Actividades:

- Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados.
- Análisis normativo.

##### Resultado obtenido:

- Inventario de trámites

- Registro de trámites en el Sistema Único de Racionalización de Trámites (SUIT)

#### **b. Priorización de trámites a intervenir:**

En este segundo paso nos permitimos identificar las acciones a incluir en las estrategias antitramites del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano,

Partiendo de la identificación de oportunidades en los procesos y sistemas de información que se encuentran asociados a los procedimientos misionales y administrativos, se hace partícipe a los grupos de valor y a la ciudadanía en general para la racionalización de los trámites de la entidad.

Una vez elaborado este diagnóstico se implementan acciones de racionalización de trámites y procesos para incluir en la Planeación institucional desde un fundamento normativo, administrativo y tecnológico.

#### **Actividades:**

- Diagnóstico de los trámites a intervenir.

#### **Resultados:**

- Acciones de mejora

#### **d. Racionalización de Trámites:**

La racionalización se define como el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano.

#### **Actividades:**

- **Simplificación**
  - Reducción de costos operativos en la entidad.
  - Reducción de costos para el usuario.
  - Reducción de documentos.
  - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.
  - Reducción de requisitos.
  - Reducción del tiempo de duración del trámite.

**e. Estandarización:** establecer un parámetro único frente a pretensiones similares, tales como asignación de citas, entrega de resultados.

- **Eliminación:** implica la eliminación de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son francamente inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se eliminará sino tiene finalidad pública ni algún condicionamiento legal que lo impida.
- Estrategias de seguimiento del estado en que se encuentra el trámite por diferentes canales tales como internet y teléfonos móviles.
- Reducción del tiempo en los puntos de atención.
- Aumento de puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Relaciones entre entidades.
- Modernización en las comunicaciones.
- **Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
- **Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

#### **Resultados:**

- Trámites optimizados.

**f. Interoperabilidad:** Hacer referencia al 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 otras entidades.

#### **Actividades:**

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

#### **Resultados:**

- Cadena de trámites.
- Ventanillas únicas.

#### **PERIODICIDAD:**

La política será revisada cada dos años, con el fin de evaluar su cumplimiento y realizar los ajustes correspondientes.

#### **DIVULGACIÓN:**

La Política de racionalización de trámites debe ser un tema conocido por todos los funcionarios, contratistas, colaboradores y aliados estratégicos de la ESE Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe de Tuluá empresa social del estado para lo cual se utiliza la intranet de la entidad para su publicación, los medios masivos de comunicación, reuniones de socialización y divulgación al interior de cada uno de los procesos.

La divulgación de la Política y los mapas de riesgo institucionales deben ser permanente, incluida como requisito en los procesos de inducción y reinducción desde Talento Humano, Publicada en las carteleras ubicadas en los diferentes servicios, en la intranet, publica de Gestión de Calidad, fortaleciendo los medios para llegar y mantenerse en todos los niveles del hospital.

Complementando la divulgación se hará uso de los medios de comunicación y publicación que se definan en el hospital.

#### **MONITOREO:**

El monitoreo y seguimiento se deberá realizar de manera coordinada entre la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015.

De esta manera se podrá contar con información acerca de la eficacia, eficiencia, calidad, tiempo, flexibilidad y grado de cumplimiento del proceso respecto a las expectativas del usuario y objetivos planteados en términos de tiempo, y puede ser comparable para identificar variaciones o alertas que indiquen necesidades de corrección o mejoras posteriores.

Posteriormente, se deberán seguir realizando ciclos de racionalización continuos, analizando nuevas oportunidades de racionalización, priorización de otros trámites, análisis del grado de ajuste del trámite a nuevos cambios presentados, etc.

El proceso de mejoramiento es continuo derivado de pequeñas mejoras, constantes y continuas en búsqueda de genera un impacto significativo en los resultados y satisfacción del usuario.

#### **INDICADORES:**

En el cumplimiento de este paso es perentorio la formulación de indicadores internos que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de los objetivos, de los resultados y sus efectos en el usuario.

- Porcentaje de Colaboradores capacitados en la Ley Antitrámites: Cantidad de colaboradores / cantidad de colaboradores capacitados \* 100  
Meta: 90% de colaboradores capacitados.
- Porcentaje deTrámites inscritos en el SUIT:

Número de trámites actualizados / número de trámites inscritos en el SUIT \* 100 Meta: 100% de trámites inscritos en el SUIT

- Porcentaje de Satisfacción de los usuarios en materia de trámites.

Calificación del usuario en variables muy buena y buena / usuarios encuestados \* 100

- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la oportunidad de los trámites por medio de encuestas.

#### **5.4 MARCO NORMATIVO:**

- Constitución Política de 1991 (Artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- Decreto 2150 de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Ley 190 de 1995: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998 (Artículo 18): Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- Documento CONPES 3292 de 2004: Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 4669 de 2005: Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- Decreto 1151 de 2008: Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1879 de 2008: Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de Comercio para su apertura y operación.
- Decreto 235 de 2010: Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
- .Decreto 2280 de 2010: Por el cual se modifica el artículo 3º del Decreto 235 de 2010.
- Ley 1450 de 2011: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.

#### **6. DODUMENTOS RELACIONADOS**

#### **7. REGISTROS RELACIONADOS (Opcional)**

#### **BIBLIOGRAFIA**

- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Guía para la racionalización de trámites.
- Guía metodológica para la racionalización de trámites, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- Resolución 1099 del 13 de octubre de 2017, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). “Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Guía metodológica para la racionalización de trámites, 2017

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Sandra Patricia Arredondo Profesional Univesitario	Barbara Jaramillo Técnico Operativo	Diego Fernando Caicedo Coordinador de Calidad y Planeación