

	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 1 de 12

POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

1. INTRODUCCION

Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos del Municipio de El Cerrito con en el Hospital san Rafael, a través de la racionalización, simplificación y automatización de trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, de manera ágil y efectiva en la E.S.E.

Para lo anterior se entiende que los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad.

A partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998 y fueron derogados los artículos del 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Por lo anterior el Hospital san Rafael ESE, adopta el MIPG buscando cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza en la institución y en el compromiso de sus servidores públicos, generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional que proporciona el aprovechamiento y difusión de una información confiable y oportuna.

A través del presente documento se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrolla e implementa la política de Racionalización de Trámites formulada en la Resolución 10491 de 2019.

2. OBJETIVO

	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 2 de 12

Definir las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrolla e implementa la política de Racionalización de Trámites formulada en la Resolución 10491 de 2019. Del Hospital san Rafael ESE.

3. NORMATIVIDAD

Las bases normativas sobre las cuales se construyó y se formuló la naturaleza, alcance, criterios, lineamientos, metodologías e instrumentos y la forma en que deben desarrollarse los requisitos de esta política, son los siguientes:

- 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.

4. DEFINICIONES

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.

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO -OPA: Conjunto de requisitos, pasos

 <p>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2</p>	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 3 de 12

o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

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.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

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.

MODIFICACIONES ESTRUCTURALES DE UN TRÁMITE. Se entiende que hay modificación estructural de un trámite cuando se presente una o varias de las siguientes situaciones: i) se aumente el tiempo de respuesta al ya señalado, ii) se aumenten o incluyan nuevos requisitos o documentos que incrementen los costos para los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, iii) se reduzca la vigencia de los documentos o productos del trámite, iv) se presente traslado de competencias a otra entidad que afecten o modifiquen el procedimiento y las normas vigentes.

FORMULARIO DE AUTODIAGNOSTICO. Es una herramienta de autoevaluación disponible por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca a través de una lista de chequeo la identificación de un nivel de avance de acuerdo con la información consignada por las entidades. Es de recordar que es un instrumento que las mismas autónomamente pueden aplicar en cualquier momento o cuando lo consideren pertinente.

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 –

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 4 de 12

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.

5. IMPLEMENTACION

Para la implementación de esta política, se deben de considerar los siguientes lineamientos:

Resultado esperado: Trámites sencillos, accesibles y económicos para los ciudadanos	
Resultados intermedios	Pasos o acciones
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	1. Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos 2. Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT 3. Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos
Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, a raciona	Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	1. Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana. 2. Implementar acciones de racionalización normativas 3. Implementar acciones de racionalizaciones administrativas 4. Implementar acciones de racionalizaciones tecnológicas
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	1. Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía. 2. Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas.

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 5 de 12

Esta política se fundamenta en la gradualidad y buscan 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.

Todo ello, encaminado a brindar a los ciudadanos facilidades, mejoras y mecanismos más expeditos en la realización de los trámites.

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

- 1) Identificación de trámites
- 2) Priorización de trámites
- 3) Racionalización de trámites

5.1. 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 se levanta la información detallada para efectos de registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

En ese sentido en esta fase se resume en dos etapas que se desarrollan de la siguiente manera:

5.1.1. CONSTRUIR EL INVENTARIO DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS -OPA

Desarrollo	Dependencia responsable	periodicidad
Después de revisar información sobre misión, funciones, procesos misionales, y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos y que están dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad, se tienen registrados en el Sistema Único de Información de Trámites.	Oficina de planeación y SIAU	Anual y se actualizan a medida que se creen nuevos tramites

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 6 de 12

5.1.2 REGISTRAR Y ACTUALIZAR TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL SUIT

Desarrollo	Responsable	periodicidad
Teniendo en cuenta que los trámites y OPAS deben estar inscritos en el SUIT para que puedan ser exigibles y disponibles a la ciudadanía siendo un requisito indispensable en materia de información y publicidad, tendiente a garantizar el efectivo acceso de la ciudadanía a los bienes y servicios de la Administración Pública, en el subcomponente de Transparencia Activa en el componente de transparencia y acceso a la información del plan anticorrupción, se incluyen anualmente acciones tendientes a la revisión del inventario de trámites. En ese sentido las acciones relacionadas con la actualización y registro en el SUIT de los trámites y otros procedimientos administrativos hacen parte del componente de Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información	Oficina de planeación	Los trámites se actualizan en el SUIT cuando existan modificaciones a la normatividad y/o al procedimiento. Cuando se creen nuevos trámites después de aprobación de Función Pública se incluyen en el SUIT

5.2 PRIORIZACION DE TRAMITES

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 la E.S.E., y acerquen al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora.

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifica aquellos que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

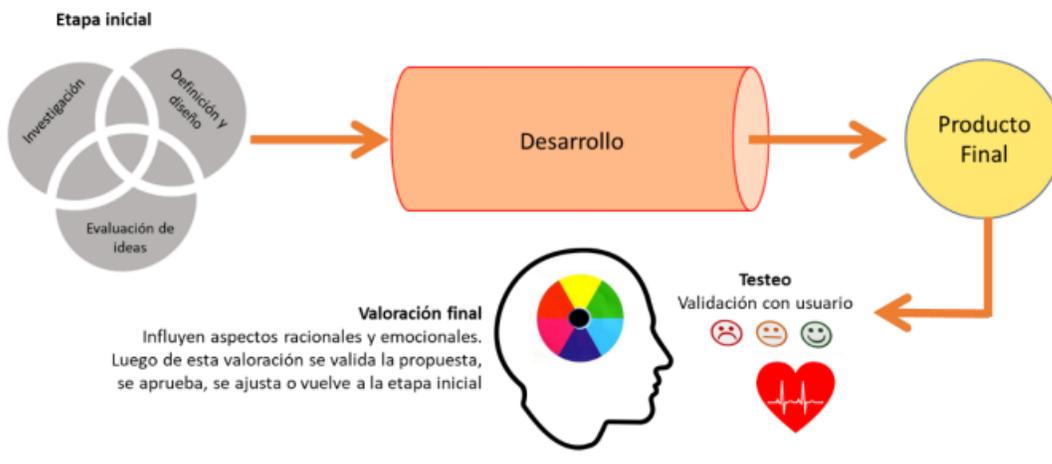
Modelo de organización centrada en el cliente

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 7 de 12



Fuente: Xcustomer36

De acuerdo con lo anterior, el diseño de la experiencia de usuario se refiere a la vivencia de una persona al interactuar con un producto o trámite de la entidad.



En ese sentido, esta fase se resume en una etapa que se desarrolla de la siguiente manera:

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 8 de 12

IDENTIFICAR TRAMITES A PRIORIZAR		
Desarrollo	Dependencia	periodicidad
De acuerdo con los criterios o fuentes de información para priorizar los trámites que deben ser racionalizados por la entidad (Ej: quejas, volumen de solicitudes, costos, Planes de desarrollo, entre otros), el HSR lleva a mesa técnica de mejora de procesos los trámites que han tenido mayor volumen para luego encontrar posibles intervenciones. Una de las fuentes de información es los datos de operación de los trámites y OPA de los trámites que se registran en el SUIT, que permiten identificar cuáles son de mayor impacto frente a la ciudadanía.	Oficina de planeación	La mesa técnica se hace de manera semestral. Los datos de operación se registran en el SUIT de manera trimestral después que las áreas reporten la información de los 7 trámites.

5.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan 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.

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

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 9 de 12

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).

6. A continuación, se mostrará el plan de acción de la política Racionalización de tramites 2023

HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.						
POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES						
CATEGORIA DE LA POLITICA	ACTIVIDAD ES DE GESTION	ESTRATEGIA	POLITICA DE MIPG CON LA QUE INTERACTUA	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA 1 SEGUIMIENTO
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	Inventario de trámites del HSR actualizados y cargados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano, Gobierno digital Integridad	Oficina de Planeación	numero de tramites priorizados publicados en SUIT/ total de tramites priorizados	
	Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Inventario de trámites del HSR actualizados y cargados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, de acuerdo con el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano, Gobierno digital integridad	Oficina de Planeación	Numero de tramites actualizados y registrados en SUIT/ total de tramites actualizados	
	Difundir información de oferta institucional de	Difusión de información sobre la oferta de trámites disponible de forma clara y permanente.	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública,	Oficina de Planeación	tramites difundidos en oferta institucional/ total de tramites	



HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.
NIT 891.380.103-2

MACROPROCESO: Estratégico
PROCESO: Planeación y Mejora Continua.
SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.

Código: PMPL-OT-004

Versión: 000

Fecha: 03/07/2023

POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES

Página 10 de 12

	trámites y otros		Servicio al Ciudadano			
Priorización participativa de trámites a racionalizar	Identificar trámites de alto impacto y prioriza	Identificar y dar prioridad a los trámites de mayor impacto	Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública	Oficina de Planeación	numero de tramites racionalizados de alto impacto/ total de tramites	
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Formular la estrategia y registrarla en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública Servicio al Ciudadano, Gobierno digital Integridad.	Oficina de Planeación	estrategia formulada registrada en el SUIT	
	implementar acciones de racionalización administrativas	Mejorar los canales de servicio de la prestación del servicio, realizando mejoras en los procesos	Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano.	Oficina de Planeación	número de acciones de racionalización de tramites realizadas / total de racionalización de tramites planteadas	
	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información	Implementar mejoras tecnológicas que permitan garantizar la accesibilidad y usabilidad de los trámites y que permita compartir información entre los sistemas de	Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano	Oficina de Planeación	numero de mejoras tecnológicas implementadas / total de mejoras tecnológicas planteadas	

 <p>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2</p>	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.		Código: PMPL-OT-004
			Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES		Fecha: 03/07/2023
			Página 11 de 12

	n y las comunicaciones	información de la entidad.				
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía	. Información clara que permita que las posibles actuaciones indebidas realizadas por funcionarios. usuario realice directamente con el HSR sus trámites. Seguimiento que haga asuntos disciplinarios y control interno acerca de posibles actuaciones indebidas realizadas por funcionarios	Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano.	Oficina de Planeación	número de actuaciones indebidas relacionadas con tramites / total de actuaciones indebidas	
	Realizar campañas de difusión en medios de apropiación de las mejoras internas y externas	Campañas de difusión en medios y redes sociales para dar a conocer los nuevos procedimientos para realizar los trámites que tiene el HSR.	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano	Oficina de Planeación	número de actividades de difusión realizadas/ total de actividades de difusión planteadas	

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

7.1 Plan de Desarrollo HSR.

7.2 Plan de Acción Institucional 2023.

7.3 Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC

7.4 Política Institucional De Administración Del Riesgo.

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico PROCESO: Planeación y Mejora Continua. SUBPROCESO: Gestión de la Calidad.	Código: PMPL-OT-004
		Versión: 000
	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	Fecha: 03/07/2023
		Página 12 de 12

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR

REVISADO POR:  SANDRA PATRICIA ZAFRA HERNANDEZ	APROBADO POR:  KATHERINE BOSWIJK PERLAZA
CARGO: JEFE ASESOR DE PLANEACION HOSPITAL SAN RAFAEL EL CERRITO	CARGO: GERENTE GENERAL HOSPITAL SAN RAFAEL EL CERRITO