

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	OBJETIVO GENERAL	2
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	MARCO NORMATIVO.....	3
6.	PROPÓSITO	4
7.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	5
8.	ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	5
8.1	Identificación y Priorización de los Trámites y Procedimientos	6
8.2	Identificación de las Acciones de la Estrategia Antitrámites	6
8.3	Identificación de los Recursos Necesarios y Cronograma para la Implementación de las Acciones.	8
8.4	Implementación y Monitoreo	9
8.5	Evaluación y Ciclo Continuo de la Racionalización de los Trámites.....	9



1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Rafael de Girardota desde su misión promueve su compromiso con la con la satisfacción del usuario, su familia y la comunidad, y siguiendo sus principios misionales se enfoca en realizar estrategias que permitan mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y oportuna facilitando la garantía del ejercicio de los derechos de la comunidad, a través de la entrega efectiva de los servicios e información de la institución.

El Modelo Integrado de Planeación y de Gestión ha sido un instrumento para que la institución realice un autoevaluación de su gestión con la comunidad y ha permitido implementar acciones que buscan lograr el acercamiento a nuestros usuarios, que permitan racionalizar los trámites, a fin de lograr que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

La 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. Para ello, esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, en adelante “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano.

Con este documento se pretende promover en la ESE Hospital San Rafael de Girardota una cultura de compromiso con la comunidad como funcionarios públicos, y de cumplir los mandatos establecidos en la Ley de Racionalización de Trámites con el fin y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución a través de trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados y modernos.

2. OBJETIVO GENERAL



Buscar las estrategias para facilitar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, para que los usuarios puedan tener acceso a la información de la ESE Hospital San Rafael de Girardota.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso a los ciudadanos a la información sobre los trámites y a su ejecución por medios electrónicos.
- Hacer más eficiente la gestión de la ESE Hospital San Rafael de Girardota para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de los usuarios, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos en la institución y el mejor uso de los recursos y mostrar la transparencia en las actuaciones administrativas en la ESE.
- Diseñar las estrategias para la apertura y utilización de datos públicos para impulsar la participación, el control social y la generación de valor agregado.
- Aplicar estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.
- Disminución de costos.

4. ALCANCE

La Política de Racionalización de Trámites riesgo de la ESE Hospital San Rafael de Girardota, será aplicable a todos los procesos incluidos en el mapa de procesos de la institución en sus diferentes niveles, igualmente incluye la política definida para los aliados estratégicos y la identificación de los trámites por procesos según el



compromiso contractual para los diferentes servicios, y estar alineados en el Sistema Único de Información de Trámites.

5. MARCO NORMATIVO

- Ley 489 de 1998 en su Artículo 18 establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005 establece que toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites.
- Ley 1474 de 2011 que adopta el Estatuto Anticorrupción que 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
- Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- Decreto 139 de 1996 establece los requisitos y funciones para los Gerentes de Empresas Sociales del Estado y Directores de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4 que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos

Administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

- Decreto 124 de 2016 que establece las estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.



- Decreto 1078 de 2018 en su artículo 2.2.9.1.1.1., establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
- Decreto 2106 de 2019 por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

6. PROPÓSITO

La racionalización de los tramites busca en la ESE Hospital San Rafael de Girardota mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

La racionalización de los trámites debe ser vista como un proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas. Se define como el “cambio para mejorar”, que involucra un cambio en la actitud de las personas, el empoderamiento, y el mejoramiento continuo. “Siempre hay un método mejor” y se logra paso a paso, con pequeñas innovaciones y mejoras, realizado por todos los empleados, que se van acumulando y generando una cultura de calidad, de disminución de costos y la satisfacción del cliente.

7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Modelo integrado de Planeación y Gestión, MIPG, estipula que las entidades del Estado orientadas hacia la generación de valor público, de acuerdo con esto, el enfoque por procesos constituye un esquema de operación que le permite a la ESE Hospital San Rafael de Girardota garantizar la interacción entre los procesos y las funciones organizacionales con el fin de resolver problemáticas y necesidades de la ciudadanía.



Acorde a lo anterior uno de los elementos transversales en mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la racionalización de trámites, 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 las entidades públicas.

La racionalización o simplificación de un trámite implica:

- Disminución de costos.
- Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc. La racionalización de los trámites tiene como objetivos principales los siguientes:
- Facilitar al ciudadano y a los empresarios su interacción con el Estado.
- Aumentar la transparencia en las actuaciones administrativas y disminuir la discrecionalidad del funcionario público.
- Atender las necesidades y expectativas del ciudadano asociadas a los trámites.
- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites
- Fortalecer el control social y el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas.

8. ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



A continuación, se presentan los pasos para el análisis y racionalización de los procesos institucionales asociados a la realización de trámites, los cuales sirven de base para la formulación de la estrategia de racionalización:

8.1. Identificación y Priorización de los Trámites y Procedimientos

Realizar un inventario de los trámites a priorizar teniendo en cuenta lo siguiente:

- Trámites que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo de la ESE Hospital San Rafael de Girardota
- Tramites que generan mayores quejas y reclamos por parte de los usuarios.
- Trámite insignia de la entidad
- Trámites con mayor número de errores y/o devoluciones
- Trámites que exigen mayor demanda por parte de los usuarios.
- Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.
- Tramites más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad.
- Tramites en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.
- Trámites identificados mediante los diferentes espacios de participación ciudadana
- Tramites identificados por los usuarios como de mayor impacto.

8.2. Identificación de las Acciones de la Estrategia Antitrámites

A partir de las causas descritas en el paso anterior, se continúa con la identificación de acciones para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos



de los problemas y lograr la satisfacción del usuario. Identifique limitaciones o necesidades de ajuste sobre la normatividad asociada a los trámites y otros procedimientos administrativos.

La definición de actividades de racionalización debe implicar:

- Disminución de costos.
- Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos.
- Otros aspectos que representen una menor carga para el ciudadano y un mayor valor agregado

Existe la posibilidad de identificar otras acciones que no se correspondan con los criterios de racionalización definidos en la lista anterior, sino que son acciones que aportan a una mayor eficiencia y eficacia en el proceso en beneficios para los usuarios.

A partir de las alternativas identificadas asociadas a los trámites la ESE Hospital San Rafael de Girardota las acciones de racionalización que se implementarán serán las siguientes:

Racionalización Normativa: Ajuste o modificación de instrumentos normativos: Instrucciones, Resoluciones, Circulares, Decretos, Leyes, para simplificar o racionalizar trámites y facilitar la interacción del ciudadano con el Estado. Mediante una racionalización normativa se puede realizar:

- Eliminar un trámite
- Reducir o eliminar pagos
- Generar incentivos para pagos



- Eliminar pasos y requisitos

- Eliminar documentos
- Ampliar cobertura
- Ampliar vigencia
- Reducir tiempo

Racionalización Administrativa: Mejora de los procedimientos internos y de las condiciones de prestación del servicio asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos

Mediante una racionalización administrativa se puede realizar:

- Optimización de procesos internos
- Reducción de pasos
- Reducción del tiempo
- Estandarización y simplificación de formularios
- Eliminación de requisitos
- Ampliación de puntos de atención
- Extensión de horario

Racionalización Tecnológica: Incorporación de medios electrónicos para automatizar total o parcialmente trámites y otros procedimientos administrativos, de modo que los mismos puedan ser realizados en línea por los ciudadanos

Mediante una racionalización tecnológica se puede realizar:

- Formularios en línea
- Pagos en línea
- Envío de documentos electrónicos
- Seguimiento en línea
- Firma electrónica
- Trámite totalmente en línea

8.3. Identificación de los Recursos Necesarios y Cronograma para la Implementación de las Acciones



- Identifique los recursos económicos necesarios para la implementación de las acciones de racionalización.
- Identifique los responsables y fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización.
- Concerté el cronograma y listado de trámites y otros procedimientos a racionalizar con los responsables de la implementación de las acciones de racionalización.

Una vez identificadas las acciones de racionalización (administrativas, normativas o tecnológicas) que implementará la ESE Hospital San Rafael de Girardota serán validadas con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se registrará la estrategia de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), y en el componente de racionalización del Plan Anticorrupción de la Entidad y su correspondiente articulación con el Plan de Acción Institucional.

8.4. Implementación y Monitoreo

Definir la estrategia para hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la ESE Hospital San Rafael de Girardota.

Las labores de implementación requieren una evaluación y monitoreo del proceso continuo, pues el ciclo de racionalización no finaliza con la implementación de las acciones identificadas, sino que se extiende en el tiempo, por lo tanto, se debe realizar un monitoreo y evaluación constante.

Cualquier cambio en el trámite que se implemente debe mantenerse actualizado en la definición e información del trámite en el SUIT y en la documentación interna de la entidad.

El monitoreo y seguimiento se realizará de manera coordinada con 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.

Dentro del seguimiento y monitoreo se tendrán en cuenta las siguientes estrategias:

- Se hará seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización



- Se realizarán campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos
- Difusión a los usuarios y sus familias y demás comunidad de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos
- Se realizará un 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

8.5. Evaluación y Ciclo Continuo de la Racionalización de los Trámites

En actividad de evaluación se formularán un grupo de indicadores internos del proceso y/o trámite que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de los objetivos, de los resultados y sus efectos en la ciudadanía. Estos indicadores se deben alinear con los objetivos estratégicos y tener en cuenta el alcance del proceso.

El proceso de seguimiento de los indicadores en la Plataforma SUIT está a cargo del proceso del SIAU de la E.S.E Hospital San Rafael de Girardota.

	ELABORADA POR	REVISADO/ACTUALIZADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Dora Castrillón y María Eugenia Zapata	Luz Magui Montoya Londoño	Martha María Vásquez Correa
CARGO	Auxiliares del SIAU	Asesora de Calidad	Gerente
FECHA	Septiembre de 2020	Septiembre de 2020	Octubre de 2020

