


	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 1 de 13</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. POLÍTICA.....	2
2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO.....	2
3. JUSTIFICACION.....	5
4. OBJETIVO GENERAL.....	6
5. ALCANCE.....	6
6. METODOLOGIA.....	7
a. LINEAMIENTOS.....	10
b. ESTRATEGIAS.....	11
c. RESPONSABLES.....	11
d. INDICADORES.....	12
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	12
8. BIBLIOGRAFIA.....	12
9. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO.....	13
10. ANEXO TECNICO.....	¡Error! Marcador no definido.

	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 2 de 13</b>

## 1. POLÍTICA

La ESE Hospital San José del Guaviare se compromete a fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos mediante la mejora en el acceso a los derechos de estos últimos. Para ello, busca reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en la interacción con las entidades públicas. Este compromiso se materializa en la implementación de mecanismos tecnológicos orientados a simplificar, estandarizar, optimizar, eliminar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, garantizando un servicio eficiente, oportuno y accesible tanto para los usuarios externos como para el personal interno.

En cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y particularmente de su Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados, la ESE identificará y priorizará trámites y otros procedimientos administrativos para su racionalización. Esto incluirá el uso intensivo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), promoviendo el acceso ciudadano a la información y facilitando la ejecución de trámites a través de medios electrónicos.

Además, la ESE socializará las acciones y mecanismos implementados, asegurando que tanto los usuarios como el personal interno comprendan los beneficios y procedimientos simplificados. De esta manera, se contribuirá a la prestación de un servicio más ágil, transparente y centrado en las necesidades de la comunidad.

## 2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

**Grupos de Interés:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.

	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 3 de 13</b>

**Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad

**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 trámites.

**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.

	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 4 de 13</b>

**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.

## 2.2 MARCO JURIDICO

- **Decreto 2150 de 1995:** Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- **Ley 489 de 1998 (Artículo 18):** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de 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.
- **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
- **Resolución 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

	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 5 de 13</b>

- **Ley 2052 de 2020:** Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

### 3. JUSTIFICACION

La ESE Hospital San José del Guaviare establece en su misión prestar servicios de calidad y centrado en el usuario y su familia, por ende, se enfoca en realizar estrategias que permitan mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y oportuna facilitando la entrega efectiva de los servicios e información de la institución.

El Gobierno Nacional ha establecido normatividad frente a la racionalización de los tramites, como los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Constitución Política de Colombia, en los que insta a las entidades a facilitar la relación de los ciudadanos con la administración pública, bajo los principios de eficiencia, buena fe, celeridad, economía, confianza, ética y transparencia mediante la simplificación de trámites que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes instituciones. De igual forma, la Ley 962 de 2005, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, establecen la obligatoriedad de las instituciones de la optimización de los trámites y servicios, así como su revisión para la eliminación o modificación de regulaciones, trámites y procedimientos innecesarios en la administración pública.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG fue adoptado en la entidad desde el año 2018, con el objetivo de generar valor público, desde su dimensión Gestión con Valores para Resultados que tiene como propósito gestionar actividades estratégicas que contribuyan al cumplimiento de la misión y sus objetivos estratégicos. Esta dimensión se entiende desde dos visiones la primera aspectos relevantes para el funcionamiento de la entidad, “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano “de la ventanilla hacia afuera”.

En el marco de la “de la ventanilla hacia afuera” para mejorar la relación estado – ciudadano, la Política de Racionalización de trámites con el propósito de reducir costos, optimizar procesos, simplificación y automatización

	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 6 de 13</b>

de los trámites, establece estos lineamientos con el objetivo de mejorar el desempeño institucional de las entidades públicas. Adicionalmente, el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano lo comprende como un componente que permita prestar un mejor servicio a los usuarios de la entidad.

Por lo anterior, en la ESE Hospital San José del Guaviare se hace necesario la implementación de esta política debido a que tiene diversos trámites en sus distintos procesos, con el objetivo de brindar fácil acceso a estos procesos y reducir sus costos y tiempo para realizarlos.

#### **4. OBJETIVO GENERAL**

Optimizar los trámites y procedimientos administrativos mediante la implementación de mecanismos tecnológicos que permitan reducir los costos y tiempos asociados a su ejecución, mejorando los procesos internos de la entidad y garantizando un servicio eficiente, accesible y de alta calidad para los usuarios.

#### **4.1. OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

- Identificar los trámites y otros procedimientos administrativos en los procesos internos de la entidad
- Simplificar los procedimientos administrativos institucionales mediante la identificación y eliminación de trámites innecesarios, garantizando su alineación con los principios de racionalización establecidos en el MIPG.
- Reportar en el SUIT la estrategia de Racionalización de Tramites contribuyendo a la prestación de un servicio eficiente y de calidad.

#### **5. ALCANCE**

La política de Racionalización de Trámites aplica a todos los procesos de la ESE Hospital San José del Guaviare. Su implementación se enfocará en habilitar canales eficientes que faciliten el acceso oportuno y efectivo de los usuarios a los

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	Versión: 1.0
		Página: 7 de 13

servicios ofrecidos por la entidad, promoviendo la simplificación y reducción de costos y tiempos en los procedimientos administrativos.

## 6. METODOLOGIA

De acuerdo, con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se establecen las siguientes actividades:

- **Diagnostico:**

Con el objetivo de conocer cuál es estado actual de implementación de esta política e identificar sus fortalezas, debilidades y tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua al desarrollo frente a temas puntuales de su gestión y establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo. Esto mediante la herramienta de autodiagnóstico del DAFP.

- **Componentes de la Política de Racionalización de Tramites:**

En el siguiente apartado se establece las etapas de la implementación de esta política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

### 1. Inventario de Tramites y Otros Procedimientos Administrativos

Para esta fase de implementación se requiere identificar los tramites y otros procedimientos administrativos, en los que se relacione el proceso, el tiempo del trámite y responsable. Adicionalmente, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Trámites que den respuesta a la ejecución del Plan de Gestión de la ESE Hospital San José del Guaviare.
- Tramites que generan mayores quejas y reclamos por parte de los usuarios.

	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 8 de 13</b>

- 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.

Dando como resultado una matriz con los tramites relacionados y sus estadísticas.

## 2. Priorización de Tramites y OPAS

Con base en los resultados obtenidos en el anterior punto, se debe realizar la priorización de tramites a racionalizar, mediante los siguientes criterios:

- **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



	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 9 de 13</b>

- ❖ 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
- **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

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	Versión: 1.0
		Página: 10 de 13

❖ Reducir tiempo

Esta fase debe dar como resultado, un cronograma de racionalización con tiempos, responsables y actividades a realizar por tramite u opa.

### 3. Actualización de Trámites en el SUIIT

De acuerdo, con los trámites racionalizados se deberán cargar en la plataforma SUIIT, con todos sus soportes actualizando el portafolio de servicios ofertado.

### 4. Difusión de la Oferta de Trámites y OPAS en la entidad.

Mediante una estrategia de comunicaciones se deberá difundir la información necesaria sobre los trámites y opas racionalizados, para que puedan ser usados por los usuarios y así brindar un mejor servicio.

### 5. Medir Percepción de Usuarios

Como estrategia de seguimiento, se realizarán monitoreo de uso a los trámites racionalizados y adicionalmente se aplicarán encuestas de percepción a los usuarios frente al servicio prestado en los trámites.

#### a. LINEAMIENTOS

El cumplimiento de esta política esta direccionada por la normatividad expuesta inicialmente en el marco jurídico de este documento, por los planes y programas que la entidad determine necesarios para su ejecución y por los siguientes criterios:

- Identificar y analizar los trámites y procedimientos administrativos existentes para eliminar aquellos innecesarios o redundantes.
- Diseñar procesos más simples y eficientes, priorizando la experiencia del usuario.
- Promover el uso de plataformas electrónicas que permitan a los usuarios realizar gestiones de manera remota, reduciendo tiempos y costos.
- Establecer criterios claros para la estandarización de los trámites administrativos, asegurando uniformidad en su aplicación.

	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
		<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 11 de 13</b>

- Establecer criterios claros para la estandarización de los trámites administrativos, asegurando uniformidad en su aplicación.
- Garantizar la disponibilidad de información clara, actualizada y accesible sobre los trámites que presta la entidad.
- Capacitar al personal sobre el uso de nuevas herramientas tecnológicas y el manejo de los procedimientos optimizados.
- Asegurar que todos los procedimientos y mecanismos implementados cumplan con las disposiciones legales vigentes en materia de racionalización de trámites y gestión administrativa.
- Priorizar las necesidades de los ciudadanos en el diseño y optimización de los trámites, asegurando una atención accesible, inclusiva y eficiente.

## b. ESTRATEGIAS

La implementación de esta política de llevar a cabo mediante las siguientes estrategias:

- a. **Mesas de Trabajo con Líderes de la Política:** Realizar una mesa con los líderes de los procesos para identificar los OPAS y tramites a racionalizar por cada proceso, de tal forma que se optimicen permitiendo prestar un mejor servicio a los usuarios.
- b. **Registro de la Estrategia de Racionalización en el SUIT:** El SUIT es una plataforma liderada por el DAFFP, en la que se debe registrar todos los tramites de la entidad con sus responsables, por ende, se hace necesario registrar la estrategia para realizar el monitoreo en el cumplimiento de la misma.
- c. **Socialización de los Tramites y OPAS identificados:** Luego de la identificar los OPAS y los Tramites se hace necesario socializar el listado de trámites y OPAS de tal forma que los ciudadanos estén informados sobre los tramites de la ESE Hospital San José del Guaviare.

## c. RESPONSABLES

Para la implementación de esta política se establecerán los siguientes responsables:

- **Oficina de Planeación:** Como líder de la política, quien estable los lineamientos de operación.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</h2>	Versión: 1.0
		Página: 12 de 13

- **Líderes de Procesos:** Líderes de área para la identificación de trámites.

#### d. INDICADORES

$\frac{\text{Numero de tramites registrados en el SUIT}}{\text{Numero de tramites racionalizados}} \times 100$

### 7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el seguimiento y evaluación esta política se disponen las siguientes acciones:

- **Presentación de Informes de Implementación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño**

El responsable del área de Presupuesto deberá presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño un informe detallado sobre el seguimiento del estado de la implementación.

- **Oficina de Control Interno de Gestión**

La Oficina de Control Interno de Gestión, realizará monitoreo oportuno para asegurar el cumplimiento de acuerdo a los lineamientos establecidos.

### 8. BIBLIOGRAFIA

- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del DAFP. Recuperado de: [Manual Operativo MIPG](#)
- Guía para la Racionalización de Trámites. Recuperado de: [Guía para la Racionalización de Trámites - EVA - Función Pública](#)

	<b>CALIDAD</b>	<b>Código: E-CL-FO-09</b>
		<b>Fecha de aprobación: 05/12/2018</b>
	<b>FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Página: 13 de 13</b>

## 9. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISO	APROBO
<b>CRISTIAN DAVID ENCISO GOMEZ</b>  <b>TÉCNICO EN SISTEMAS APOYO PLANEACIÓN GOBIERNO DIGITAL</b>	<b>VIVIANA ANDREA MEJIA PEREZ</b>  <b>JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b>

VERSION	FECHA DE REVISION O ACTUALIZACION	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0	Octubre de 2020	Se construye por primera vez
2.0	Diciembre de 2024	Se actualiza por completo la política, según los nuevos lineamientos.