



CAMPOALEGRE (H)

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ESE HOSPITAL DEL
ROSARIO – CAMPOALEGRE
– HUILA



2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. JUSTIFICACIÓN	4
2. MARCO NORMATIVO	4
3. GENERALIDADES	6
3.1. Antecedentes Históricos	6
3.3. Ubicación	6
3.4. Portafolio de Servicios	7
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	9
4.1. Misión	9
4.2. Visión	9
4.3. Propósitos	10
4.4. Valores Institucionales	10
4.5. Principios Institucionales	11
4.6. Políticas Institucionales	11
5.1. General	12
5.2. Específicos	12
5.3. Alcance	12
5.4. Nivel de Cumplimiento	12
5.5. Declaración de la Política de Racionalización de Trámites	12
6. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
6.1. Portafolio de Oferta Institucional	13
6.2. Priorización Participativa de Trámites a Racionalizar	14
6.3. Estrategia de Racionalización de Trámites Formulada e Implementada	15
6.4. Resultados de la Racionalización Cuantificados y Difundidos	15
7. COMUNICACIÓN	16

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	16
8.1. Indicador de Seguimiento	16

INTRODUCCIÓN

Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

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 las entidades públicas.

La racionalización de tramites es una de las políticas de la dimensión de gestión con valores para resultados del modelo integrado de planeación y gestión, donde se desarrollan los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas.

La racionalización de los trámites debe ser vista como un proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas, 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, entre otros factores definidos por las entidades.

La Empresa Social del Estado Hospital del Rosario de Campoalegre (H), para el desarrollo de la política de racionalización de trámites tendrá en cuenta los pasos para el análisis y racionalización de los procesos institucionales preparación, recopilación de

información general, análisis y diagnóstico, formulación de acciones de racionalización y rediseño, implementación y monitoreo y evaluación y ciclo continuo de racionalización, establecidos en la guía metodológica para la racionalización de trámites suscrita por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Por lo anterior, la ESE Hospital del Rosario presenta la Política de Racionalización de Trámites, acorde las directrices establecidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

1. JUSTIFICACIÓN

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 83, 84, 209 y 333, facilita las relaciones de los ciudadanos con la administración pública, potencia los principios de eficiencia, buena fe, celeridad, economía, confianza, ética y transparencia, mediante la simplificación de los trámites que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes instituciones.

Así mismo, el Gobierno Nacional, a través de la expedición de la Ley 962 de 2005, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, estableció la facilidad de 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; de igual forma, la eliminación o modificación de regulaciones, trámites y procedimientos innecesarios en la administración pública.

2. MARCO NORMATIVO

- ✓ **Constitución Política de 1991.** Artículo 83, 84, 209 y 333.
- ✓ **Ley 190 de 1995, Artículo 83.** Establece reglamentos para promover la integridad en la administración pública y definir normas contra la corrupción administrativa. Con el fin de facilitar las relaciones entre el Estado y los ciudadanos y erradicar la corrupción administrativa, facultó al Gobierno por el término de seis meses para expedir normas

- con fuerza de Ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la administración pública
- ✓ **Ley 489 de 1998, Artículos 17 y 18.** Establece los principios y las normas básicas de la administración pública. Contiene disposiciones relativas a los mecanismos de coordinación dentro de la administración pública. Además, de disponer la supresión y simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública, le atribuyó al Departamento Administrativo de la Función Pública la responsabilidad de orientar la política de simplificación de trámite.
 - ✓ **Ley 962 de 2005.** Iniciativa del Gobierno Nacional para facilitar 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, Artículo 8 y 53.** Código de Procedimiento Administrativo y **Contencioso Administrativo.** Tiene por objeto proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, el interés público, el cumplimiento de la Constitución por los poderes públicos, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y el cumplimiento de deberes por parte del Estado y entidades privadas.
 - ✓ **Ley 1474 de 2011, Artículo 75.** Estatuto Anticorrupción: Otorga facultades extraordinarias para la eliminación o modificación de regulaciones, trámites y procedimientos innecesarios en la administración pública.
 - ✓ **Decreto Ley 019 de 2012.** Establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
 - ✓ **Decreto 103 de 2015, Artículo 6.** Los sujetos obligados deben inscribir sus trámites en el SUIT, requisito que se entiende como cumplido con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado, con un enlace al portal del Estado colombiano o el que haga sus veces.
 - ✓ **Decreto 1081 de 2015.** Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República incorpora el Decreto 124 de 2016 y Decreto 270 de 2017.
 - ✓ **Decreto 1083 de 2015.** Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública (Título 24 trámites).
 - ✓ **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y se establece el MIPG para Entidades Territoriales.

- ✓ **CONPES 167 de 2013.** Estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción.
- ✓ **CONPES 3785 de 2013.** Difusión e implementación del sistema único de información de tramites (SUIT) en diferentes entidades territoriales del país con el objeto de disponer de información actualizada sobre sus trámites y servicios.

3. GENERALIDADES

3.1. Antecedentes Históricos

Dentro de las virtudes que ofrece la Ley 10 de 1.990 a los entes territoriales una de las de mayor relevancia es la descentralización en la administración de los servicios de salud y la declaratoria de los mismos como un servicio público de obligatorio cumplimiento por parte del estado. Es importante resaltar la labor de los diferentes directores del Hospital que fueron pieza importante para el mismo desarrollo de la institución en los procesos. En el inicio de la década de los sesenta, el Hospital ya contaba con algunos servicios básicos como: consulta externa, pequeñas cirugías, enfermería y camas para hospitalización.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, mediante acuerdo No 036 del 28 de Septiembre de 1996 se convierte en ESE, ésta cuenta con autonomía administrativa; personería jurídica y patrimonio y rentas propias, que se destinan de modo exclusivo al cumplimiento de su objetivo que es el de producir y prestar servicios de salud eficientes y efectivos, que satisfacen de manera óptima las necesidades y expectativas de la población Campoalegruna asegurada y no asegurada, en relación con la promoción, fomento, tratamiento y rehabilitación de la salud, garantizada mediante un manejo gerencial adecuado, con procesos y políticas de racionalización de tramites, lo cual conlleva a mejorar el servicio y una buena rentabilidad social y financiera de la empresa .

3.3. Ubicación

La sede administrativa y asistencial de la ESE HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOAELGRE HUILA, se encuentra ubicada en Carrera 9 No.32 – 50 Km 1 vía Neiva – Campoalegre – Huila



Imagen No. 1 -Mapa satelital

3.4. Portafolio de Servicios

La ESE HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOAELGRE HUILA, está ubicada estratégicamente y de acuerdo a su accesibilidad y oferta los siguientes servicios:

CONSULTA EXTERNA DE BAJA COMPLEJIDAD

- ✓ Medicina General
- ✓ Odontológica
- ✓ Enfermería
- ✓ Trabajo Social
- ✓ Nutrición y Dietética

- ✓ Terapia física
- ✓ Terapia Respiratoria
- ✓ Promoción y Prevención
- ✓ Optometría

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE BAJA COMPLEJIDAD

- ✓ Internación General Adulto
- ✓ Internación General Pediátrico
- ✓ Internación Obstetricia

URGENCIAS DE BAJA COMPLEJIDAD

- ✓ Consulta Médica de Urgencias General
- ✓ Procedimientos Médico-Quirúrgicos
- ✓ Trauma
- ✓ Observación
- ✓ Rehidratación Oral
- ✓ Imágenes Diagnosticas
- ✓ Laboratorio Clínico (baja Complejidad)
- ✓ Terapia Respiratoria

SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA

LABORATORIO

- ✓ Laboratorio Clínico (Baja Complejidad)

- ✓ Toma de Muestras

IMAGENOLOGÍA

- ✓ Rayos X Médicos (Baja complejidad)
- ✓ Rayos X Odontológicos (Baja complejidad)
- ✓ Ecografía (Obstétrica y Pélvica)
- ✓ Electrocardiograma
- ✓ Monitoreo Fetal

ESTERILIZACIÓN

SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL DE PACIENTE

- ✓ Transporte Asistencial Básico (TAB)

PROMOCION Y PREVENCIÓN:

- ✓ Atención Preventiva Salud Oral
- ✓ Planificación Familiar
- ✓ Promoción en Salud

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1. Misión Somos una ESE acreditada por la UNICEF como Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia – IAMI; que presta servicios de salud con altos estándares de calidad, que garantiza una atención eficaz, efectiva y oportuna a nuestros usuarios.

4.2. Visión En el año 2028 seremos, una organización que presta servicios de primer nivel y segundo nivel de atención, reconocidos por el mejoramiento continuo de sus procesos, centrada en el usuario y su familia, fortalecimiento del talento humano,

innovadores en la prestación de servicios de salud, con auto sostenibilidad económica y rentabilidad social.

4.3. Propósitos

- ✓ Compromiso en la gestión de su rol misional.
- ✓ Garantizar capacitación y actualización.
- ✓ Mantener el fomento a una población saludable.
- ✓ Garantía de excelentes servicios de atención y prevención en salud.
- ✓ Mejoramiento de un sistema de desarrollo organizacional.
- ✓ Mejoramiento de condiciones laborales, en cuanto a su economía y compensación.
- ✓ Mejoramiento de la salud y estilos de vida de la población
- ✓ Garantizar las tecnologías de la información y la comunicación en salud actualizadas para el mejoramiento del hospital.
- ✓ Trabajar con sentido social y humano.
- ✓ Trabajar con transparencia, ética y eficiencia.

4.4. Valores Institucionales

- ✓ Compromiso: Lo damos todo para lograr nuestros objetivos.
- ✓ Cumplimiento: Nos permite llegar lejos como personas, organización y conseguir lo que anhelamos. Adquirimos compromisos, sinceros para concluirlos, es tomar responsabilidades y actuar en consecuencia a ellas.
- ✓ Disciplina: Tenemos la capacidad para poner en práctica una serie de principios relativos al orden y la constancia, tanto para la ejecución de tareas y actividades cotidianas.
- ✓ Equidad: Tratamos a todos por igual, independiente de su clase social, raza, sexo o religión.
- ✓ Respeto: Reconocemos y toleramos las creencias, actuaciones, sentimientos y motivos de las personas.
- ✓ Responsabilidad: Asumir las consecuencias de nuestros actos y cumplir con nuestros compromisos y obligaciones ante los demás.

4.5. Principios Institucionales

- ✓ Vocación de servicio: Actitud de vida de colaboración hacia los demás, en todo momento y en todas partes, que lleva a acciones desinteresadas que contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros sin buscar recompensa, agradecimiento y/o admiración.
- ✓ Trabajo en equipo: Unir el esfuerzo con quienes participan en los procesos y actividades sin excepción, con armonía, cooperación, compromiso y responsabilidad compartida, para multiplicar el logro de resultados en búsqueda de los objetivos y metas comunes.
- ✓ Excelencia del servicio: Mantener siempre una actitud de servicio frente a nuestros clientes internos y externos, buscando solucionar de manera oportuna sus necesidades.
- ✓ Prospectiva de Gestión: Buscamos con nuestras actividades diarias alcanzar el nivel máximo de calidad, eficiencia y efectividad en nuestros compromisos.

4.6. Políticas Institucionales

- ✓ Política Estratégica de Gestión del Talento Humano
- ✓ Política de Gestión Económica y Financiera:
- ✓ Política Integral de Gestión de Calidad
- ✓ Política de Gerencia Tecnologías de Información y Comunicación:
- ✓ Política de Humanización y Seguridad del Paciente
- ✓ Política Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (IAMI)
- ✓ Política de Renovación Tecnológica, Modernización de Infraestructura, Dotación y Mantenimiento Hospitalario
- ✓ Política de Fortalecimiento de la Salud Pública
- ✓ Política de Contingencia Epidemiológica

5. OBJETIVOS POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

5.1. General

Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procesos administrativos que brinda la Empresa Social del Estado Hospital del Rosario, implementando acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.

5.2. Específicos

- ✓ Generar lineamientos para garantizarle al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la empresa.
- ✓ Diseñar estrategias que permitan la ejecución de la política.
- ✓ Generar una cultura que promueva la confianza del ciudadano en la empresa.

5.3. Alcance

La Política de Racionalización de Trámites, aplica a todas las áreas y procesos institucionales de la Empresa Social Hospital del Rosario de Campoalegre (H).

5.4. Nivel de Cumplimiento

La Política de Racionalización de Trámites de la Empresa Social del Estado Hospital del Rosario de Campoalegre (H), es de obligatorio cumplimiento por todas las áreas o procesos de la empresa.

5.5. Declaración de la Política de Racionalización de Trámites

La Empresa Social del Estado Hospital del Rosario de Campoalegre (H), establecerá acciones para la implementación de estrategias que facilite la relación de los grupos de valor con la empresa, identificando los posibles riesgos en las dependencias o procesos,

con el fin de fortalecer la transparencia en el actuar institucional, aplicando las políticas de buen gobierno y la función pública como lo indica la normatividad que nos rige, contribuyendo a la respuesta oportuna de las solicitudes de los grupos de valor de forma eficaz y eficiente, brindando información transparente y oportuna.

6. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Empresa Social del Estado Hospital del Rosario de Campoalegre (H), ha planteado las siguientes acciones para el desarrollo de la presente política.

6.1. Portafolio de Oferta Institucional

- ✓ Revisar la plataforma institucional (planeación estratégica) y los productos que resultan de la ejecución de los procesos que están dirigidos los grupos de valor de la empresa.
- ✓ Identificar las dependencias o procesos responsables de la entrega de dichos productos, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.
- ✓ Revisar si los productos identificados corresponden a trámites (verificar cumplimiento de las siguientes características): inician por la solicitud del usuario, tienen soporte normativo, el solicitante ejerce un derecho o cumple con una obligación y son oponibles o demandables por el usuario.
- ✓ Revisar si los productos identificados corresponden a procedimientos administrativos OPAS (verificar el cumplimiento de las siguientes características): están asociados a un trámite, su realización no es obligatoria para grupos de valor.
- ✓ Revisar la información que está cargada en el sistema único de información y trámites SUIT, para identificar si los trámites y otros procedimientos que se encuentran registrados siguen siendo vigentes para la empresa.
- ✓ Revisar si la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos

de la empresa, identificados en el inventario se encuentran registrados en la plataforma SUIT.

- ✓ Presentar para aprobación los trámites y otros procedimientos identificados en el inventario que no estén registrados en el SUIT, teniendo en cuenta la manifestación de impacto regulatorio (decreto 1083 de 2015 señala en su artículo 2.2.24.2).
- ✓ Caracterizar el proceso de servicio de información y atención al usuario de la empresa, con sus procedimientos y documentos asociados.
- ✓ Diseñar documentos asociados de información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos administrativos de la empresa, en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites.

6.2. Priorización Participativa de Trámites a Racionalizar

- ✓ Realizar un análisis de los trámites con mayor frecuencia de solicitud o volúmenes de atención y los de mayor tiempo de respuesta en la empresa.
- ✓ Realizar un análisis de los trámites que están relacionados con las metas del plan de desarrollo institucional de la empresa 2020-2024 “intentando lo imposible, es como se realiza lo posible”.
- ✓ Realizar un análisis de los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.
- ✓ Realizar un análisis de los trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad, costos y afectación de la competitividad, de conformidad con las encuestas aplicadas sobre percepción del servicio a los ciudadanos
- ✓ Analizar e identificar los trámites de la entidad que fueron objeto de observación por parte de las auditorías internas y externas.
- ✓ Realizar un análisis de los trámites que generan mayor costo para la empresa y para los grupos de valor.
- ✓ Realizar un análisis de todos los trámites a racionalizar por parte de la empresa durante la vigencia.

6.3. Estrategia de Racionalización de Trámites Formulada e Implementada

- ✓ Formular, adoptar e implementar la estrategia de racionalización de trámites de la empresa, cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites.
- ✓ Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites de la empresa.
- ✓ Implementar mejoras en los procesos que soportan la entrega de productos y/o servicios, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la empresa y los resultados de la consulta ciudadana, los asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos.
- ✓ Ampliar cobertura y accesibilidad de los canales de servicio para la prestación de los trámites gestionados por la empresa.
- ✓ Implementar mejoras tecnológicas, garantizando accesibilidad y usabilidad en la prestación de los trámites establecidos por la empresa.
- ✓ Implementar herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información de la empresa o con otras entidades.

6.4. Resultados de la Racionalización Cuantificados y Difundidos

- ✓ Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT.
- ✓ Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos.
- ✓ Medir y evaluar la disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- ✓ Medir y evaluar la disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- ✓ Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los grupos de valor con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)
- ✓ Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en la prestación del servicio.
- ✓ Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los

trámites para los grupos de valor de la empresa

7. COMUNICACIÓN

La Política de Racionalización de Trámites debe ser transmitida e implementada a

INDICADOR	FORMULA
Actividades realizadas Política de Racionalización de Trámites.	(Número de actividades ejecutadas en el periodo/ Número de actividades programadas en el periodo) * 100

través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerárquica de la empresa; de igual forma, al modelo de operación por procesos de la empresa.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

8.1. Indicador de Seguimiento

Para el seguimiento y evaluación de la Política de Racionalización de Trámites, la Empresa Social del Estado Hospital del Rosario de Campoalegre (H), determinó el presente indicador de gestión.

El seguimiento y evaluación de la Política de Racionalización de Trámites estará a cargo de la Oficina de Atención al Usuario de la empresa, quien presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el respectivo informe.

NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ.
GERENTE ESE

Proyectó: Martha Cecilia Puentes Arias Apoyo MIPG
Revisó: Blanca Ruth Guevara – Apoyo de Atención al Usuario
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño