



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

PROCESO MERCADEO

SUBPROCESO MERCADEO

PROCEDIMIENTO PLAN ANTITRAMITES 2023

PLAN ANTITRÁMITES



EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

TRANSFORMACIÓN CULTURAL PERMANENTE 	MEJORAMIENTO CONTINUO 	GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA 
ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO 	GESTIÓN DEL RIESGO 	RESPONSABILIDAD SOCIAL 
HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD 	GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA 	

SANTIAGO DE CALI, ENERO DE 2023



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
PROCESO	MERCADEO
SUBPROCESO	MERCADEO
PROCEDIMIENTO PLAN ANTITRAMITES 2023	

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. RIESGOS	6
5. CONTENIDO	6
6. INDICADORES.....	7
7. ANEXOS.....	8
8. BIBLIOGRAFÍAS	8
9. CONTROL DE REGISTROS	8
10. ELABORO, REVISO Y APROBÓ	8



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
PROCESO	MERCADEO
SUBPROCESO	MERCADEO
PROCEDIMIENTO PLAN ANTITRAMITES 2023	

1. OBJETIVO

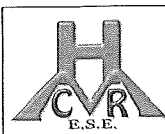
Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la institución, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, encaminadas a promover la transparencia y la lucha contra la corrupción involucrando a los grupos de interés, para generar confianza a nuestros colaboradores y usuarios contribuyendo al logro de los objetivos del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

2. ALCANCE

El plan anti-trámites, aplica a todos los procesos y procedimientos institucionales que se desarrollan en el ejercicio de las actividades el personal de planta contratistas y terceros del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

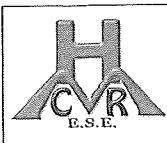
3. DEFINICIONES

- **Política de racionalización de trámites:** Lineamiento liderado por la Función Pública que busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar los trámites existentes.
- **Racionalizar:** La racionalización significa la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos en las Instituciones para que sean más eficientes, directos y oportunos y acerque en el Estado al ciudadano. El mejoramiento de la participación ciudadana y lograr la transparencia en la actuación administrativa, garantiza la reducción de costos operativos en la entidad y en el usuario. La mediación electrónica permite la reducción de los archivos de documentos y su mantenimiento facilita el acceso a la información; así la ejecución de los trámites y sus procedimientos desarrollan las garantías constitucionales y legales creando un ambiente de confianza necesario en el uso de los mismos.
- **Procesos:** Éstos se definen como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.
- **Procedimientos:** Los procedimientos permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involucran los



elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros. Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado.

- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o articular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos, profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.
- **Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener u producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costos. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se puede generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.
- **Simplificación:** aplicación de estrategias que conduzcan a hacer más efectivos los trámites como reducción de costos, documentos, pasos a seguir, requisitos y tiempo de duración del trámite.
- **Estandarización:** se busca establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. 4.9. Eliminación: busca suprimir trámites que cuestan tiempo y energía, y que son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano; estos trámites se caracterizan por no tener sustento jurídico o por carecer de pertinencia administrativa.
- **Optimización:** se entiende como una serie de actividades que permiten aumentar el grado de satisfacción del usuario, a través de actividades como modernización en las comunicaciones, relaciones entre entidades, consultas entre áreas o dependencias de la entidad, aumento de puntos de atención y reducción del tiempo en los puntos de atención, entre otras.
- **Automatización:** mediante el cual la entidad se apoya en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.



- **Identificación de trámites:** Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto – Ley 019 de 2012.
- **Priorización de Trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran.
- **Plan Nacional/Departamental/Municipal/Institucional de Desarrollo:** Es el instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión.
- **Frecuencia de Solicitud de Trámite:** Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que, para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.
- **Pertinencia de la existencia del trámite:** Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.
- **Atención al ciudadano:** Disposición de todo servidor público y Entidad del Estado para atender, recibir y resolver los requerimientos que demanden los ciudadanos.
- **Interoperabilidad:** capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos de dar soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- **Sistema Único de Información y Trámites:** fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.
- **Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

- **Costos:** Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.
- **Tiempos de ejecución:** Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar.

4. RIESGOS

RIESGOS	ACCIONES
Ejecución de Procesos y Trámites desactualizados	Verificar los procedimientos y trámites
Ausencia de canales de Comunicación	Establecer un plan de medios de comunicación

5. CONTENIDO

Aunado a lo establecido en la Ley Anticorrupción, el Decreto Ley 019 de 2012 dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, razón por la cual en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. se elaboran estrategias que tienden a simplificar, estandarizar, suprimir, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos institucionales, con el fin de incrementar la eficiencia de las operaciones y la comunicación entre los procesos, facilitar el acceso y oportunidad a los requerimientos y a disminuir los costos.

Nº	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN
1	Identificación	Revisar y actualizar la política de Racionalización de Tramites	Jefe Facturación y Mercadeo Jefe Oficina de Atención al Usuario	Febrero 2023
		Socializar la política de Racionalización de Tramites		Marzo 2023
		Realizar inventario de los trámites por área, Identificando aquellos que son transversales (en los		Abril – mayo 2023



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
PROCESO	MERCADEO
SUBPROCESO	MERCADEO
PROCEDIMIENTO PLAN ANTITRAMITES 2023	

		que participan otras entidades)		
2	Priorización	Realizar un cronograma de actividades por área que evalué cada trámite o servicio y sus respectivos factores internos o externos para ser implementado.	Jefe Facturación y Mercadeo Jefe Oficina de Atención al Usuario	Junio – agosto 2023
3	Racionalización	Elaborar plan de la Estrategia de Racionalización de Trámites (anual).	Jefe Facturación y Mercadeo	Enero 2023
		Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites	Jefe Oficina de Atención al Usuario	Septiembre – octubre 2023
		Seguimiento al plan de acción de racionalización de tramites (semestral)	Jefe Control Interno Jefe Oficina Asesora Planeacion	Junio 2023 – enero 2024
4	Interoperabilidad	Identificar las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, con las que se pueda compartir información evitando solicitarla al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.	Jefe Facturación y Mercadeo Jefe Oficina de Atención al Usuario	Diciembre 2023

6. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA
gestión de Barreras de Acceso	barreras gestionadas / barreras identificadas



Oportunidad de Quejas y Reclamos	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde el momento que se radicó la PQRS hasta que se responde/ Total de quejas recibidas en el periodo
----------------------------------	--

7. ANEXOS

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2023 (Componente Racionalización de Tramites)


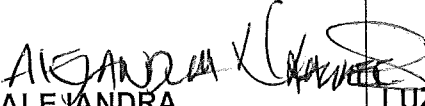

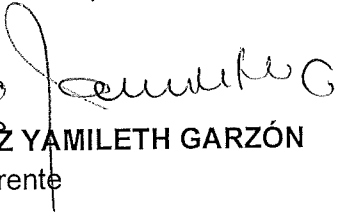
8. BIBLIOGRAFÍAS

Guía metodológica para la racionalización de trámites, versión 1

9. CONTROL DE REGISTROS

Versión	Fecha	Modificación o Cambio
01	Enero 2023	Creación de documento

10. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

Elaborado por:  ASTRID SOFÍA ROMERO Jefe de Oficina de Atención al Usuario	Revisado por:  ALEJANDRA NAVARRETE Jefe de Oficina de Planeación  DIEGO ANDRES INFANTE CRUZ Jefe Calidad	Aprobado por:  LUZ YAMILETH GARZÓN Gerente
---	---	---