




Empresa Social del Estado  
**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
BETULIA - SANTANDER




# **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Dr. Miguel René Tuta Rueda  
**Gerente**

<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>			
 <small>Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS BETULIA - SANTANDER</small>	<b>CRECIENDO JUNTOS</b>		
	<b>Racionalización de trámites</b>	<b>COD:</b>	
		<b>VERSION:</b>	<b>FECHA:</b>

## TABLA DE CONTENIDO


<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
<b>2. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....</b>	<b>6</b>
2.1. MARCO CONCEPTUAL.....	6
2.2. METODOLOGÍA.....	6
2.3. ESTRATEGIAS .....	7
2.4. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO .....	8

<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>			
	CRECIENDO JUNTOS		
	Racionalización de trámites	COD:	
		VERSION:	FECHA:

## INTRODUCCIÓN


La racionalización de trámites 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 asignadas; dicho esto, la política de Racionalización de trámites se atenderá desde dos perspectivas: la primera asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, es decir “de la ventanilla hacia adentro”, y la segunda referente a la relación Estado Ciudadano, es decir “de la ventanilla hacia afuera”.

Con este documento se pretende promover en la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia una cultura de compromiso con la comunidad como funcionarios públicos, garantizando así la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política de Colombia.

<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>			
 <small>Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS BETULIA - SANTANDER</small>	<b>CRECIENDO JUNTOS</b>		
	<b>Racionalización de trámites</b>	<b>COD:</b>	
		<b>VERSION:</b>	<b>FECHA:</b>

## MARCO NORMATIVO

- Ley 489 de 1998
- Documento CONPES 3292 de 2004
- Ley 962 de 2005
- Decreto 4669 de 2005
- Decreto 1151 de 2008
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- DAFT – Guía para la Racionalización de Trámites

<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>			
	CRECIENDO JUNTOS		
	Racionalización de trámites	COD:	
		VERSION:	FECHA:


## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar los trámites y procedimientos administrativos mediante la simplificación, estandarización y automatización de procesos en aras de que los usuarios puedan tener acceso a la información de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el uso de las TICS con el objetivo de facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos.
- Ejercer más eficientemente la gestión de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia en aras de agilizar las respuestas a las solicitudes de servicios a los usuarios, mejorando así los procesos y procedimientos internos y promoviendo la transparencia en las actuaciones administrativas de la E.S.E.
- Aplicar estrategias efectivas en los trámites para que estos sean sencillos, eficientes, directos y oportunos.

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
	CRECIENDO JUNTOS		
	Racionalización de trámites	COD:	
		VERSION:	FECHA:

## 2. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES


La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia pretende facilitar al usuario y al ciudadano el acceso a la información y a los servicios de salud ofrecidos implementando acciones, estandarización y automatización de trámites y procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo así costos, tiempos, documentos, procesos, etc., buscando con esto una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa.

### 2.1. MARCO CONCEPTUAL

- **RACIONALIZAR:** Racionalizar significa simplificación, estandarización, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos para que sean más eficientes, directos y oportunos. El mejoramiento de la participación ciudadana garantiza una reducción notable en los costos operativos tanto en la entidad como en el usuario.
- **TRÁMITE:** Requisitos, pasos o acciones regulados por el estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad que ejerce funciones administrativas.
- **SIMPLIFICACIÓN:** Aplicación de estrategias que conllevan a hacer más efectivos los trámites como reducción de costos, documentos, pasos a seguir, requisitos y tiempo de duración del trámite.
- **ESTANDARIZACIÓN:** Proceso de ajustar o adaptar características a un servicio o procedimiento en aras de que se asemeje a un tipo, modelo o norma en común.
- **AUTOMATIZACIÓN:** Acción mediante la cual la entidad de apoya en el uso de las TICS para ayudar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

### 2.2. METODOLOGÍA

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia busca, mediante esta política, la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
	CRECIENDO JUNTOS		
	Racionalización de trámites	COD:	
		VERSION:	FECHA:

En vista de que el Gobierno ha impulsado la Política de Racionalización de Trámites para hacer más efectiva y transparente la prestación de los servicios y garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos, los principios que van a regular la formulación e implementación de esta política son la **eficiencia** y la **transparencia administrativa**.

### 2.3. ESTRATEGIAS


Para lograr la consecución de la política institucional de Racionalización de Trámites, se proponen las siguientes estrategias:

- **IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:** En esta fase el principal objetivo es que la E.S.E., a partir de sus procesos, identifique los trámites regulados y los no regulados, en aras de obtener el inventario de los trámites que se llevan a cabo en la institución.
- **PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se vuelve necesario identificar aquellos trámites que requieran mejoras en busca de garantizar la efectividad institucional y satisfacción del usuario de la E.S.E. Esta fase busca priorizar los trámites que requieran intervención.

Así las cosas, primero se debe realizar un diagnóstico de los trámites que se van a intervenir y, de esta manera, obtener las acciones de mejora.

- **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Es el proceso para reducir trámites, a menor esfuerzo y costo por el usuario mediante estrategias que implican la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización del servicio, para así obtener trámites optimizados.
- **INTEROPERABILIDAD:** La interoperabilidad es la capacidad de dos o más componentes para intercambiar información y usar la información que se ha intercambiado, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades.

Para lograr la consecución de la interoperabilidad se debe aplicar la política de Gobierno en Línea y así obtener como resultados las cadenas de trámites estandarizadas y ventanillas únicas de trámites.

<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>			
	CRECIENDO JUNTOS		
	Racionalización de trámites	COD:	
		VERSION:	FECHA:

## 2.4. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

La implementación de la política de la Racionalización de Trámites requiere de una evaluación y monitoreo continuo, puesto que el ciclo de racionalización no finaliza con la implementación de las acciones identificadas, sino que se extiende con el paso del tiempo, por ende, se debe realizar monitoreo y evaluación de manera constante.

El monitoreo y seguimiento se realizará de manera coordinada con la oficina de Control Interno, o quien haga sus veces. Para este monitoreo y seguimiento se tendrán en cuenta las siguientes estrategias:

- Seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización.
- Realización de campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Difundir a la ciudadanía los trámites, mejoras y nuevas formas de acceder a los trámites.

De esta manera se podrá contar con información acerca de la eficiencia, eficacia, calidad, tiempo y grado de cumplimiento del proceso con respecto a las expectativas de los usuarios, y que puede ser comparable en aras de identificar variaciones o alertas que indiquen necesidades de corrección o mejoras posteriores.



**MIGUEL RENE TUTA RUEDA**  
Gerente E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia.

ADAPTADO POR	ADOPTADO POR	APROBADO POR
Angelo J. Rueda - Contratista	Oscar Josué Melo Sanabria Auditor	Dr. Miguel Rene Tuta Rueda Gerente