

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE
TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.**

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 48, 49 y 365 de la Constitución Política de Colombia, la atención en salud es un servicio público cuya prestación se organiza en forma descentralizada y por niveles de atención y se encuentra a cargo del Estado, a quien corresponde establecer las políticas para garantizar a todas las personas el acceso al servicio, a través del cual se garantiza la realización del derecho fundamental a la salud, instituido como tal a través de la Ley 1751 de 2015.

Que el artículo 5 de la Ley 1751 de 2015 Estatutaria de Salud en su literal b) establece que el Estado dentro de sus obligaciones de protección, respeto y garantía del derecho a la salud deberá, entre otras acciones "Formular y adoptar políticas de salud dirigidas a garantizar el goce efectivo del derecho en igualdad de trato y oportunidades para toda la población, asegurando para ello la coordinación armónica de las acciones de todos los agentes del Sistema".

Que de acuerdo con la Ley Estatutaria 1751 de 2015, el artículo No. 2, establece el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. En este propósito, el Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.

Además, los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información.

Que es fin esencial del Estado servir a la comunidad 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

Que de acuerdo con el artículo 209 de la Constitución Política la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, debiendo las autoridades coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que de acuerdo al decreto 1499 de 2017 donde se proponen estrategias de articulación y coordinación de las entidades que lo integran, con el fin de fortalecer el Modelo Integrado



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE
TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.**

de Planeación y Gestión - MIPG y evitar la colisión de competencias y la duplicidad de funciones.

Presentar al Gobierno Nacional recomendaciones para la adopción de políticas, estrategias o acciones para mejorar la gestión y el desempeño institucional de las entidades y organismos del Estado.

Proponen estrategias para la debida operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Cumplir las funciones del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRAT, establecidas en el artículo 2.2.24.4 del presente Decreto.

Resolución 1519 de 2020 por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

Promover el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación.

Que el pacto por una gestión pública efectiva precisa la necesidad de una transformación en la Administración Pública que permita lograr una institucionalidad efectiva, mejorar el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia, eliminar las duplicidades y la colisión de funciones y competencias y fortalecer la coordinación y el rol del Estado como agente regulador.

Que de acuerdo con el Decreto 1808 de 1995, se denomina el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo con Entidad Social del Estado (ESE).

Que en el artículo 5 del Decreto 1808 de 1995, se establecen los objetivos de la ESE y entre ellos, satisfacer los requerimientos del entorno adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento, con el fin de cumplir el objetivo de prestar los servicios de salud a la población requiera y que la empresa, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles.

Que el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo ESE, con el objetivo de mejorar el acceso de la población a sus servicios de salud, establece una política de racionalización de tramites para optimizar la atención en salud, mejorar la experiencia de las personas y enfocar los esfuerzos hacia una atención integral e integrada mediante un esquema de procesos apoyado con la tecnología disponible.

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

RESUELVE

ARTICULO 1. DEFINICIÓN DE LA POLITICA:

En el marco del Decreto 2106 de 2022 se establece la política de racionalización para la implementación y operativización de estrategias que faciliten al ciudadano el acceso a los trámites mediante la simplificación, eliminación y reforma de trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública y con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales para generar confianza a nuestros colaboradores y usuarios, contribuyendo al logro de los objetivos del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E

ARTICULO 2. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Facilitar el acceso a la población a los servicios y tecnologías ofrecidas por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., mediante tramites y procedimientos administrativos simples y estándares, haciendo uso de la tecnología disponible y el mejoramiento continuo de los procesos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Establecer una metodología que permita evaluar el impacto y satisfacción del usuario respecto a la gestión y tramites requeridos en la atención en salud.
2. Definir e implementar planes de acción que permitan mitigar riesgos derivados de los tramites y gestión administrativa.
3. Presentar periódicamente los resultados a la comunidad de los avances en la racionalización de tramites.
4. Realizar un inventario de trámites y gestionarlos dentro de la capacidad y el alcance de la institucion.

ARTICULO 3. ALCANCE

La política de racionalización de trámites del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. establece el marco de referencia para la implementación de procesos de apoyo administrativo a la gestión clínica sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales hasta la capacitación continua al personal administrativo y clínico para el adecuado direccionamiento de la población.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

ARTICULO 4. 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 estos.

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 particular que ejerce funciones administrativas 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 un 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.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nít No. 890.399.047-8

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

Estandarización: se busca establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

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. 4.13.

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 de este. 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 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.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

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 para tener en cuenta y afianzar.

ARTICULO 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerente general: Designar a los servidores públicos que liderarán la implementación de la política de racionalización de tramites por medio del comité institucional de gestión y desempeño durante cada ciclo de racionalización.

Subdirector administrativo y financiero: Realizar seguimiento al estado de ejecución de los compromisos que se determinen en cada sesión y proveer los recursos necesarios para la implementación de los planes de acción.

Lideres de procesos clínicos y de apoyo administrativo: Adherirse a los planes de acción establecidos en el comité institucional de gestión y desempeño referentes a la política de racionalización de tramites con su equipo de trabajo y participar activamente en el desarrollo de actividades y en la evaluación de los resultados.

Líder de política de racionalización de tramites: Remitir con la debida anticipación la documentación necesaria de los temas a tratar en la reunión, para dar cumplimiento al término mínimo de citación previa a cada reunión.

Suministrar la información necesaria para la consolidación de informes sobre el avance y resultados de la gestión de la política de racionalización de tramites.

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

Presentar trimestralmente al Comité de Gestión y Desempeño, los resultados del seguimiento al plan de acción de la política de racionalización de tramites.

ARTICULO 6. METODOLOGIA

Para establecer un proceso de mejora continua, se define el ciclo PHVA como herramienta de gestión de la racionalización de tramites. Además, nos acogemos a la Guía metodológica para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública donde compone a la política mediante cuatro fases:

- 1ª) Identificación de trámites,
- 2ª) Priorización de trámites,
- 3ª) Racionalización de trámites
- 4ª) Interoperabilidad.

Dichas fases deben estar acompañadas de herramientas de recolección, análisis y presentación de información relevante para la toma de decisiones para la racionalización de tramites en el hospital.

La metodología tendrá una serie de actividades en las diferentes fases las cuales estarán en el plan de la estrategia para la racionalización de tramites de la institución.

PLANEAR

1. Identificación de trámites

En esta instancia, el HDMCR debe obtener la información y documentación de los procesos asociados a los trámites existentes en el área administrativa y asistencial. Para la aplicación de los pasos de la racionalización de trámites se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Consultar el inventario de trámites que debe estar registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), según lo definido en la política de racionalización de trámites.
- ✓ Consultar el mapa de procesos del HDMCR para visualizar el funcionamiento general y los procesos que la componen (visión sistémica).
- ✓ Recolectar la documentación de respaldo, esta puede consistir en descripciones escritas, Formatos Integrados de Trámites (FIT) registrados en el SUIT, diagramas, base normativa, datos de operación, entre otras. En caso de que no exista esta documentación, el primer paso consistirá en levantarla, definir el trámite y registrarla en el SUIT.
- ✓ Revisar la caracterización de usuarios y necesidades respecto a los trámites que presta la entidad.

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

- ✓ Verificar la información documentada con la colaboración de los actores internos principales del proceso, y modificarla o ajustarla para garantizar su actualización

2. Inventario de trámites

El inventario de trámites de la entidad debe realizarse a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), de acuerdo con lo establecido en la fase de identificación de la política de racionalización de trámites.

Este inventario permite analizar la forma como la entidad se interrelaciona con sus usuarios y grupos de valor para priorizar, racionalizar y mejorar su interacción con la ciudadanía.

Todos los trámites de las entidades deben estar inscritos en el SUIT y contar con su respectiva validación y aprobación.

Este inventario permitirá organizar los tramites de acuerdo con su complejidad e impacto en la gestión de apoyo administrativo y/o gestión clínica del HDMCR.

3. Identificación de usuarios y necesidades

Teniendo en cuenta la caracterización de sus grupos de valor, el HDMCR debe identificar, respecto a los trámites que presta, quiénes son y cuáles son sus características principales (demográficas, de comportamiento, preferencias propias de cada segmento de usuarios, entre muchas otras). La caracterización de usuarios permite identificar, entre muchos aspectos, necesidades en común, puntos de contacto con los ciudadanos, comportamientos y criterios de decisión similares.

Siguiendo los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP) definidos en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, donde se establece el primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal. Esa inicia con reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida la intervención.

Ahora bien, este ejercicio permite ajustar la oferta del HDMCR y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos del HDMCR y la satisfacción de derechos ciudadanos.

Los pasos para seguir se relacionan a continuación:

- 3.1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance:** El primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, es decir,

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

El HDMCR debe analizar qué quiere hacer, para qué lo hace, y cuál es el alcance del ejercicio, para ello se presentan las siguientes preguntas orientadoras para la construcción de los objetivos.

- ✓ ¿se caracterizarán a los ciudadanos objeto de intervención de un programa específico o de todos los programas del HDMCR?
- ✓ ¿se caracterizará a aseguradoras u otras entidades que interactúan con la entidad por canales electrónicos de atención?
- ✓ ¿se caracterizará a los potenciales usuarios de un nuevo servicio?
- ✓ ¿se caracterizará a la totalidad de ciudadanos que han interactuado con el HDMCR alguna vez, o aquellos ciudadanos que potencialmente pueden acceder a la oferta institucional pero que todavía no lo han hecho?,
- ✓ ¿se caracterizará a organizaciones sociales, académicas, gremiales u otras organizaciones de la sociedad que puedan participar en la gestión institucional o en los procesos de rendición de cuentas?

- 3.2. Establecer un líder del ejercicio de caracterización:** Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, en el comité institucional de gestión y desempeño se deberá coordinar al interior del HDMCR con las dependencias interesadas en el uso de la información, en este paso se asignará un líder para la caracterización de usuarios.

El líder de la caracterización deberá:

- (i) Centralizar la información que resulte del ejercicio,
- (ii) Difundir la información al interior del HDMCR para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano,
- (iii) Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente,
- (iv) Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

- 3.3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información:** De acuerdo con los objetivos establecidos, el siguiente paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida.

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo y debe ser adaptado por cada entidad de



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional y así mismo, muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en sistemas de información, archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano, usuario o grupo de interés.

Las variables serán las siguientes:

Geográficas:	Ubicación Clima
Demográficas:	Tipo y numero de documento Edad Sexo Actividad económica Estrato socioeconómico Escolaridad Vulnerabilidad Régimen de afiliación Puntaje SISBEN Tamaño familiar Estado del ciclo familiar (soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a)) Lenguas e idiomas Ingresos
Intrínsecas	Intereses Lugares de encuentro Acceso a canales Uso de canales Conocimiento Dialecto
De Comportamiento:	Niveles de uso Eventos Beneficios buscados

Fuente: Adaptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

- 3.4. Priorización de trámites:** Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de estas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección.

Los criterios para la priorización serán los siguientes.

- ✓ **Relevantes:** Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

- ✓ **Económicas:** aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta
- ✓ **Medibles:** variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- ✓ **Asociativas:** deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- ✓ **Consistentes:** variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo

Se debe elaborar un listado con cada una de las variables identificadas, organizar una tabla o base de datos en la que pueda relacionar cada variable con los 5 criterios establecidos. Para cada variable, se debe asignar una calificación de 1 si la variable cumple con el requisito o 0 si no lo cumple. Posteriormente, se realiza la suma horizontal de los criterios por variable y se eligen aquellas con mayor puntaje.

- 3.5. Mecanismos de recolección de información:** Los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés se relacionaran a continuación. Sin embargo, es importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar.

- (i) Encuesta
- (ii) Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano
- (iii) Buzones de sugerencias.
- (iv) Registros administrativos (Perfiles o expedientes)
- (v) Grupos focales
- (vi) Experimentos de usuarios
- (vii) Observación directa

- 3.6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares:** Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares. Una primera segmentación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables. Una herramienta que facilita esta segmentación es la elaboración de histogramas para cada una de las variables o gráficas circulares.

Si para el HDMCR es relevante ampliar el análisis e identificar las relaciones que existen entre los principales grupos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, puede proceder a la elaboración de un mapa de actores.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

- 3.7. Divulgar y publicar la información:** Un último paso en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, consiste en que el HDMCR realice un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Toda la información que se publique o comparta de cumplir con los requerimientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información.

Análisis y diagnostico

4. Priorización de trámites

Después de contar con el inventario de trámites del HDMCR, se deben seleccionar aquellos tramites en los cuales se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización.

Aplicando la metodología de priorización por múltiples criterios, se establece que cada criterio debe ser evaluado por los miembros del comité institucional de gestión y desempeño y personal invitado necesario para la evaluación (Se deja constancia de la asistencia).

Los criterios para evaluar cada tramite serán.

- ✓ Relevancia
- ✓ Factibilidad
- ✓ Eficiencia

Se define una matriz donde se organizan todos los tramites a priorizar y de acuerdo con cada criterio de evaluación, cada miembro deberá registrar su calificación por cada tramite con una calificación de 1 a 5, donde uno es el de menor calificación y 5 el de mayor calificación.

4.1. Análisis detallado del trámite priorizado

Una vez identificado el trámite o trámites priorizados se debe realizar un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite (formato integrado del trámite). Registrar en la matriz de priorización cada comentario de los miembros del comité ampliado.

HACER

5. Documentación del trámite priorizado

Para dar mayor claridad a la representación y análisis del proceso, se plantea el uso de un diagrama de bloques del proceso en el cual se identifiquen los eventos (inicio, fin, mensajes, etc.), las actividades o tareas generales que se desarrollan y las decisiones o flujos alternos

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

que se definen. Se recomienda la utilización de un diagrama sencillo, que sea fácilmente comprensible por todo el personal.

6. Diagnóstico del trámite priorizado

Realizar un diagnóstico detallado del proceso asociado al o a los trámites priorizados. Este debe ser realizado mediante una sesión de trabajo con el personal operativo y directivo del proceso asociado al o a los trámites priorizados, con el acompañamiento del equipo de trabajo para la racionalización de trámites.

Ahora bien, con la ayuda del equipo de trabajo para la racionalización de trámites, se debe iniciar una sesión de lluvia de ideas y comentarios al proceso. Esta actividad se realizará a partir de lo registrado en la matriz de comentarios o las sugerencias del personal participante en la sesión.

A partir del análisis realizado, se procederá a realizar un diagnóstico de los proveedores, entradas, proceso, salidas y usuarios. Se buscará identificar aquellos puntos que pueden estar presentando incrementos en tiempos, costos, desperdicios, entre otros. Cada actividad del proceso se debe clasificar en:

- 6.1. **Actividades de valor añadido:** son esenciales para agregar valor al usuario y cumplir sus expectativas. Estas actividades no son eliminables, al contrario, se pueden enfocar recursos en optimizarlas y hacerlas más eficientes, de tal forma que agreguen mayor valor al usuario.
- 6.2. **Actividades necesarias, pero sin valor añadido:** no agregan valor al usuario, pero son requeridas como soporte para ejercer los procesos de apoyo o estratégicos y se requieren por razones de seguridad o motivos normativos. Si bien estas actividades se deben seguir realizando, en ocasiones se debe tratar de minimizarlas (en algunos casos, con racionalizaciones normativas se podrán eliminar).
- 6.3. **Actividades sin valor añadido e innecesarias:** no agregan valor ni son necesarias por requisitos normativos o de gestión, por lo que se constituyen en actividades eliminables: primeras alternativas de racionalización identificadas.

Se sugiere realizar un resumen del diagnóstico incluyendo aspectos como los incluidos a continuación:

- a. Costo total.
- b. Tiempo total y tiempo real del proceso"
- c. Desperdicios identificados⁹.
- d. Cantidad y nombre de actividades según clasificación.
- e. Principal problema/oportunidad identificada.
- f. Línea base: número de requisitos, documentos y pasos.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

A partir de la sesión de ideas y comentarios realizada, se debe llegar a un consenso sobre el mayor problema/oportunidad identificada teniendo en cuenta aspectos como el tiempo, costo, número de actividades que no añaden valor, el número de desperdicios, entre otros. Es importante aclarar que las actividades de racionalización y mejoramiento no deben enfocarse en atacar los problemas, sino en identificar sus causas y solucionarlas de raíz. Por esta razón, se sugiere la utilización de un diagrama de causa-efecto (diagrama Ishikawa o Diagrama de causa-efecto

7. Formulación de acciones y rediseño del trámite

Se continúa con la identificación de acciones para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor al usuario. Dependiendo del alcance definido en el ciclo de racionalización se pueden enfocar en un número limitado de acciones las cuales serán priorizadas y aquellas que no se implementen inmediatamente se tendrán inventariadas para ciclos futuros o plazos de implementación mayores.

7.1 Criterios para la definición de acciones de racionalización:

Al realizar una racionalización de algún tipo en particular es necesario evaluar si se requieren realizar acciones de otro tipo para viabilizarlas e implementarlas. Por ejemplo, algunas acciones de racionalización administrativa o tecnológica deberán soportarse con racionalizaciones normativas.

La definición de actividades de racionalización debe implicar:

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

8. Racionalización de trámites

Las acciones de racionalización que efectivamente se identifiquen pueden estar categorizadas así:

- (i) Racionalización normativa.
- (ii) Racionalización administrativa.
- (iii) Racionalización tecnológica.

(Ver guía metodológica para la racionalización de tramites versión 1 - 2017)

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

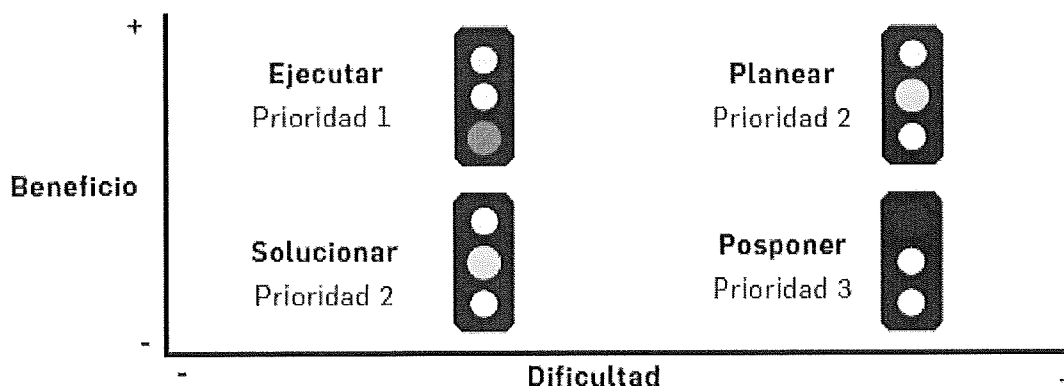
9. Listado de acciones

Se debe generar un listado de las acciones identificadas y registrar información que servirá para priorizarlas, ejecutarlas y realizarles seguimiento. Si bien este listado será un insumo para el registro de la estrategia de racionalización en el SUIIT (acciones de racionalización administrativa, normativa o tecnológica), también sirve como herramienta de consolidación y seguimiento de las "otras acciones" de mejora interna para mayor eficiencia y eficacia del proceso que no repercuten en beneficios directos y cuantificables para el ciudadano

La tabla establecida para registrar debe tener las siguientes variables:

- (i) **Situación para mejorar:** breve descripción del aspecto que se desea corregir o mejorar con la acción.
- (ii) **Acción:** descripción de las acciones a ejecutar para lograr la mitigación del problema o un mejor rendimiento de la actividad.
- (iii) **Tipo de acción:** identifique si se trata de una acción de racionalización normativa, administrativa, tecnológica u otras acciones (estas últimas no harán parte de la estrategia de racionalización a registrar en el SUIIT).
- (iv) **Recursos necesarios:** identificar recursos necesarios (económicos, tecnológicos, humanos, etc.) para la implementación, así como su posible dificultad de consecución.
- (v) **Beneficio para el ciudadano:** beneficio que obtendrá el ciudadano o grupo de valor por efectos de la implementación de la acción.
- (vi) **Prioridad:** consiste en una prioridad de implementación que se asigna a la acción según la siguiente ilustración, se considera su nivel de dificultad (recursos necesarios) y de beneficio esperado

Ilustración 11. Priorización de acciones según dificultad y beneficio



Fuente: DPTSC Función Pública, (2017). Adaptado del material del Diplomado Gerencia e Innovación de Procesos. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. 2016.

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

- (vii) **Responsable:** es la persona o personas responsables de la implementación y monitoreo de la acción.
- (viii) **Fecha inicio y fecha fin:** se debe plantear un horizonte de implementación de la acción con el fin de realizar su acompañamiento, monitoreo y evaluación. Las acciones más prioritarias y sencillas de poner en práctica serán las que tengan fecha más cercana. Las acciones menos prioritarias, o que requieran más detalles y adecuaciones, podrán plantearse en un horizonte más amplio.
- (ix) **Avance:** registra el grado de avance de la implementación de la acción. Es posible que haya acciones que ya se están empezando a implementar.
- (x) **Efectividad:** conforme se realiza el monitoreo y evaluación de la acción se debe registrar su grado de efectividad.
- (xi) **Observaciones:** comentarios para su implementación o información que pueda servir para mejorar la efectividad de la acción.

10. Registro de la estrategia de racionalización

Después de haber definido el listado anterior, se deberán seleccionar las acciones de racionalización (administrativas, normativas o tecnológicas) que se implementarán en el corto plazo, además, se validarán con el comité institucional de gestión y desempeño, y se registrarán en la estrategia de racionalización del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Las acciones catalogadas como "otras acciones", que no implican una racionalización del trámite, se deberán tener identificadas e implementarse, pero no se registrarán en la Estrategia de Racionalización del Plan Anticorrupción del HDMCR.

11. Implementación

Dependiendo de la complejidad de la acción propuesta, se deben hacer pruebas piloto e implementar los cambios por etapas, en esta etapa se debe hacer un monitoreo constante.

Todas las novedades y avances en la implementación de las acciones deberán actualizarse en la estrategia de racionalización del SUIT.

Recuerde que 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 del HDMCR.

La implementación va acompañada por campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización para los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos; así como la difusión de las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos para los usuarios.

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

VERIFICAR

EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN

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, comparar los resultados reales con los esperados, se debe verificar continuamente que el proceso modificado se sigue realizando de manera eficiente y cumpliendo con los objetivos planteados.

Se debe establecer un procedimiento de racionalización de tramites con sus respectivos formatos de registro y monitoreo.

Los indicadores de seguimiento iniciales se presentan en el artículo 7. Sin embargo, esta política propende la adaptación de indicadores específicos y acordes al objetivo planteado al inicio.

ACTUAR

El comité institucional de gestión y desempeño, para la política de racionalización de trámites definirá un plan de acción de acuerdo con los resultados generados en la evaluación y monitoreo de los tramites. Este se presentará a la alta dirección y socializará con los lideres de procesos a cargo de la ejecución del plan.

ARTICULO 7. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA
Gestión de Barreras de Acceso	$(\text{No. barreras gestionadas durante el mes} / \text{Total de barreras identificadas}) * 100$
Tramites documentados	$(\text{Total de tramites documentados en el hospital} / \text{Total de tramites realizados en el hospital}) * 100$
Optimización de Tramites	$(\text{Total de tramites digitalizados en el hospital} / \text{Total de tramites realizados en el hospital}) * 100$
Satisfacción del usuario	$(\text{No. de quejas asociadas a tramites} / \text{Total de quejas en el mes}) * 100$



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

RESOLUCIÓN No 201 DEL 17 MAYO 2023

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE
TRAMITES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.**

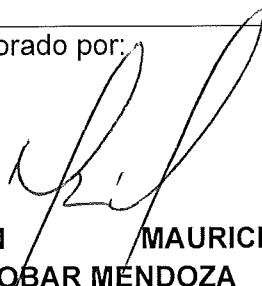
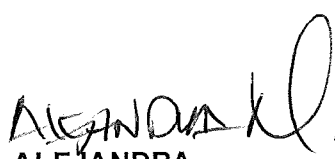
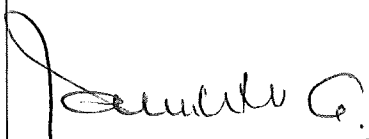
ARTICULO 8. ANEXOS

Plan estrategia de racionalización de tramites

ARTICULO 9. VIGENCIA

La presente política inicia su vigencia desde el día doce (12) del mes de Julio del año 2023.

ELABORO, REVISO Y APROBÓ

Elaborado por:  IVAN MAURICIO ESCOBAR MENDOZA Jefe de mercadeo y facturación	Revisado por:  ALEJANDRA NAVARRETE Jefe de oficina de planeación 	Aprobado por:  LUZ YAMILETH GARZON SANCHEZ Gerente General
---	---	--