

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

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 TECNOLOGÍA 	

SANTIAGO DE CALI, ENERO DE 2026

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RIESGOS.....	4
6. CONTENIDO	4
6.1 GRUPOS DE VALOR.....	4
6.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES.....	5
6.3 INVENTARIO DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS	5
6.4 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES DE ALTO IMPACTO	6
6.5 DIVULGACIÓN.....	6
6.7 SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	7
7. INDICADORES	7
8. RECURSOS	7
9. CRONOGRAMA.....	8
10. ANEXOS	8
11. BIBLIOGRAFIA	8
12. CONTROL DE REGISTROS.....	9
13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ.....	10

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

1. OBJETIVO

Fortalecer la eficiencia administrativa y la calidad en la atención al ciudadano mediante la racionalización, simplificación, estandarización y digitalización de los trámites y procedimientos de la E.S.E., reduciendo costos, tiempos y contactos innecesarios. Este proceso busca aumentar la accesibilidad, la satisfacción del usuario y la transparencia, alineándose con los principios de buen gobierno, lucha contra la corrupción y el Plan de Desarrollo Institucional

2. ALCANCE

El presente Plan aplica a todos los procesos, dependencias y colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. que realicen, gestionen o estén relacionados con trámites y procedimientos administrativos dirigidos a ciudadanos, usuarios, pacientes, proveedores y demás partes interesadas.

3. NORMATIVA

Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción): Establece el marco para la lucha contra la corrupción y la eficiencia en la administración pública, incluyendo la racionalización de trámites.

Decreto 19 de 2012: Dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública.

Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información): Crea el derecho de acceso a la información pública nacional.

Ley 1755 de 2015: Regula el Derecho Fundamental de Petición.

Decreto 103 de 2015: Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.

Ley 2015 de 2020 (Ley de Gobierno Digital):** Promueve el uso de tecnologías para modernizar la administración pública y facilitar trámites en línea.

- **Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026:** Incluye lineamientos para la transformación digital del Estado y la simplificación administrativa., para adoptar la Política Pública de Participación Ciudadana, y se dictan otras disposiciones.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

4. DEFINICIONES

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Se inicia con una petición y termina cuando la administración se pronuncia.

Procedimiento Administrativo: Secuencia lógica de actividades necesarias para realizar un trámite o una función administrativa interna.

Racionalización: Proceso de análisis y optimización de trámites y procedimientos para hacerlos más simples, rápidos y eficientes.

Simplificación: Reducción de pasos, requisitos, tiempos o costos asociados a un trámite.

Digitalización: Transformación de un trámite o procedimiento presencial o en papel a un formato electrónico o digital.

Alto Impacto: Trámite que por su frecuencia de uso, criticidad para el usuario, complejidad o tiempo de resolución, tiene un efecto significativo en la percepción de la institución.

SUIT (Sistema Único de Información de Trámites): Plataforma nacional para el registro y consulta de trámites de las entidades públicas.

5. RIESGOS

RIESGOS	ACCIONES
Incumplimiento de plazos legales para respuesta de trámites y peticiones (PQRSF).	1. Capacitar al personal en normatividad y procedimientos. 2. Implementar sistema de alertas para vencimiento de términos. 3. Monitoreo semanal del indicador de gestión de PQRSF.
Insatisfacción del usuario por trámites lentos, complejos o poco claros.	1. Mapear y simplificar los trámites críticos. 2. Socializar guías y canales digitales. 3. Medir la satisfacción mediante encuestas periódicas.
Falta de divulgación o conocimiento de los trámites disponibles y sus requisitos.	1. Publicar y actualizar periódicamente el inventario en página web y carteleras. 2. Realizar campañas informativas por redes sociales.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

Resistencia al cambio por parte del personal o usuarios ante nuevos procedimientos digitales.

1. Realizar capacitaciones y acompañamiento.
2. Comunicar los beneficios de la simplificación.
3. Establecer canales de soporte técnico y asistencia.

6. CONTENIDO

6.1 GRUPOS DE VALOR

CATEGORÍA	PARTES INTERESADAS
ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES	Gobernación del Valle del Cauca
	Asamblea Departamental del Valle del Cauca
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Estudiantes
	Docentes
	Directivas
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Prensa
	Medios televisivos
	Radio
VEEDURÍA CIUDADANA	Asociación de Usuarios
	Veedores
ORGANOS DE CONTROL Y VIGILANCIA	Contraloría Departamental del Valle del Cauca
	Superintendencia Nacional de Salud
	Dirección Territorial de Salud del Valle del Cauca
	Dirección Territorial de Salud del Distrito Santiago de Cali
COMUNIDAD GENERAL	Usuarios
	Directivas de la Institución
	Colaboradores de la Institución
ENTIDADES RESPONSABLES DEL PAGO	EPS - EAPB
	ARL
	SOAT
PROVEEDORES	Proveedores

6.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES

ESTRAEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN
Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	Identificar los trámites que con respecto a la Misión de la entidad, van dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad	Atención al Usuario - Mercadeo	Febrero 2026 – Mayo 2026
	Revisar y actualizar los procedimientos administrativos verificando el	Atención al Usuario Planeación	Junio 2026 – Septiembre 2026

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

	cumplimiento de las siguientes características: están asociados a un trámite y su realización no es obligatoria para el usuario		
Actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Registrar los nuevos trámites identificados en el SUIT	Atención al Usuario- Mercadeo	Octubre 2026
Difundir información de oferta institucional de trámites y otros	Socializar la información sobre la oferta institucional de trámites y procedimientos a los usuarios	Atención al Usuario - Mercadeo	Noviembre 2026 – Diciembre 2026
Identificar trámites de alto impacto	Priorizar los trámites de alto impacto	Atención al Usuario Planeación	Permanente

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

6.3 INVENTARIO DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS

Se incluirán al menos los siguientes trámites clave:

- Solicitud de historias clínicas y certificaciones médicas.
- Autorizaciones para procedimientos y ayudas diagnósticas.
- Facturación y cartera (conciliaciones, pagos).
- PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones).
- Contratación y procesos de proveedores.
- Afiliaciones y autorizaciones del sistema de salud.

6.4 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES DE ALTO IMPACTO

Se utilizarán criterios como: volumen de solicitudes, tiempo de resolución, nivel de complejidad reportado por usuarios y quejas recurrentes. Los trámites priorizados serán sujetos a proyectos específicos de rediseño y digitalización.

6.5 DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN**

Página Web Institucional: Publicar información en la sección específica "Trámites y Servicios" con buscador, requisitos, formatos y canales.

Redes Sociales: Publicaciones periódicas, tutoriales en video, infografías.

Carteleros y Señalización: En puntos de atención al público.

Capacitación a personal de información: Para que orienten correctamente a los usuarios.

6.6 DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con la actividad participativa que se vaya a llevar a cabo en la institución se define la estrategia de comunicación tanto interna como externa.

6.7 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El monitoreo de las acciones del Plan para la vigencia, estará a cargo de la Oficina de Planeación Institucional, y Sistemas de Información las encargadas de facilitar, articular y consolidar la formulación de éste, e igualmente realizar el seguimiento a las acciones e indicadores y al igual que el asesor de Control Interno brindar asesoría a la primera línea de defensa en la implementación de los controles.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

7. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA
Cumplimiento en registro SUIT	$\frac{\text{(Trámites actualizados en SUIT / Total de trámites obligatorios a registrar)} \times 100}{100\%}$
Reducción de pasos en trámites priorizados	% de reducción en el número de pasos/requisitos respecto a la línea base. 20%

8. RECURSOS

Recursos Humanos

- **Equipo multidisciplinario:** El equipo debe incluir profesionales de la salud, comunicación, administración, trabajo social y otras áreas relevantes para garantizar una visión integral del proyecto.
- **Voluntarios:** La participación de voluntarios de la comunidad puede enriquecer el proceso y ampliar el alcance de las actividades.

Recursos Financieros

- **Presupuesto asignado:** Se requiere un presupuesto específico para cubrir los costos de materiales, logística y capacitación.
- **Financiamiento externo:** Se pueden buscar fuentes de financiamiento externo como donaciones, cooperación internacional o fondos concursables.

Recursos Tecnológicos

- **Plataformas digitales:** Se necesitan plataformas para la gestión de la información, la comunicación con la comunidad y la recolección de datos (página web, encuestas, publicación de documentos, etc.).
- **Equipos de cómputo:** Equipos para el procesamiento de datos y la elaboración de informes.
- **Conexión a internet:** Una conexión estable es fundamental para el funcionamiento de las plataformas digitales y la comunicación.

Otros Recursos

- **Materiales educativos:** Se necesitan materiales para la capacitación de los participantes y para la difusión de información sobre temas de salud.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

- **Espacios físicos:** Se requieren espacios adecuados para la realización de talleres, reuniones y otros eventos.

9. CRONOGRAMA

Cronograma de actividades

10. ANEXOS

Cronograma de actividades

11. BIBLIOGRAFIA

Ley 1474 de 2011 (6 de julio). 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. Incluye disposiciones sobre racionalización de trámites y eficiencia administrativa.

Decreto 19 de 2012 (10 de enero). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Es el decreto marco de la política de simplificación de trámites (Racionalización de Trámites).

Ley 1712 de 2014 (6 de marzo). Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Establece el principio de divulgación proactiva de información, aplicable a trámites y procedimientos.

Ley 1755 de 2015 (30 de junio). Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Define los procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Decreto 103 de 2015 (31 de enero). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Desarrolla aspectos específicos sobre acceso a la información.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
	PLAN ANTITRÁMITES	

Ley 2015 de 2020 (31 de julio). Por medio de la cual se promueve el gobierno digital, la innovación tecnológica, el buen gobierno y se dictan otras disposiciones (Ley de Gobierno Digital). Fomenta la transformación digital del Estado y la prestación de servicios y trámites en línea.

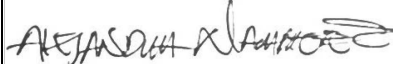
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP). Metodología para la elaboración del Plan Antitrámites. Documento guía para la identificación, análisis y racionalización de trámites en entidades públicas.

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. Lineamientos y mejores prácticas para la mejora de la atención y la simplificación de servicios al ciudadano.

12. CONTROL DE REGISTROS

Versión	Fecha	Modificación o Cambio
01	Enero 2026	Creación del documento

13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

Elaborado por  ZARINA NARANJO CARDONA Jefe Oficina de Atención al Usuario	Revisado por:  ALEJANDRA NAVARRETE SALAMANDO Jefe de Oficina de Planeación  ESTEFANIA ARCILA VARGAS Jefe de Oficina de Calidad	Aprobado por:  JUAN CARLOS CORRALES BARONA Gerente
--	--	--