



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS  
NIT 846.000.471 - 5

Código: SIAU - M - 01

Versión: 01

POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO

Fecha Elaboración:  
13/07/2023

Página 1 de 8

# POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	NELLY GAVIRIA	JHON FREDI REINA	JINNA ISABEL ALOMIA	MAYELY MARTOS NARVAEZ
FIRMA				
CARGO	COORDINADORA SIAU	PROF. PLANEACIÓN	PROF. MIPG	GERENTE

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO

Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos, diseñando y mejorando espacios que garanticen la participación y el acceso de los ciudadanos a sus derechos y la gestión pública, mediante estrategias que permitan contar con información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, reduciendo así costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Entidad.

## 2. ALCANCE

La Política de Racionalización de Trámites de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, inicia con la detección de las necesidades de cada uno de los componentes ( Planes operativos de previsión, vacantes, bienestar, capacitación y plan estratégico) y termina con el seguimiento y control de las actividades desarrolladas en el mismo y será aplicable a todos los procesos institucionales y todo el personal (servidores públicos de carrera, de planta temporal, provisionales y contratistas, dependiendo del plan) de acuerdo con la normatividad establecida.

## 3. TALENTO HUMANO RESPONSABLE

- Es responsabilidad del coordinador de SIAU la correcta y completa implementación de las actividades que conforman La Política de Racionalización de Trámites en E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús.
- Es responsabilidad del ingeniero de sistemas el correcto funcionamiento del Sistema Único de Información de Trámites.
- Los colaboradores del proceso del proceso de La Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario – SIAU, cuyo objetivo es identificar las necesidades y expectativas de los usuarios frente a los servicios prestados para lograr su satisfacción, a partir de la gestión de los procesos institucionales, así como promover el goce efectivo de sus derechos, incluyendo su participación.

## 4. RECURSOS TECNOLOGICOS:

- Página web institucional
- Líneas telefónicas
- WhatsApp

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
		Versión: 01
<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 3 de 8

## 5. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Trámite:** Serie o conjunto 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. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

**Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras de optimización propuestas por una cadena de trámites.

**Racionalización:** Se entenderá la racionalización de tramites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir estos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.

**Simplificación:** Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, integran más de una entidad del Estado.

**Indicador:** Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

**Servicios entre entidades:** Se identifican como la asistencia o colaboración que se proporcionan entre entidades para facilitar información o garantizar el cumplimiento de normas en el desempeño de sus funciones, sin que el usuario tenga conocimiento de ello.

**Regulación:** Intervención gubernamental por medio de una política pública (Norma, Ley o Control de Precios), con el fin de garantizar los fines y recursos Estatales y el funcionamiento eficiente de los mercados, generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, evitar daños inminentes o bien mitigar o eliminar daños existentes a la salud o bienestar de la población, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía, entre otros.

**Comités Sectoriales de Racionalización de Tramites:** Instancia de apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública en el estudio y aprobación de nuevos trámites a crear en las entidades de Estado y parte de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
		Versión: 01
<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		Fecha Elaboración: 13/07/2023
		Página 4 de 8

**Actor:** Representan las entidades que interactúan con el sistema y hacen uso del mismo bien, sea para entregar o recibir información.

## 6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

La E.S.E. Hospital Sagrado Corazón De Jesús se compromete a implementar una estrategia que facilite la relación del usuario e institución, identificando los posibles riesgos en las áreas misionales, administrativas y de apoyo, 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 usuarios de forma eficaz y eficiente, brindando información de forma transparente y oportuna.

### 6.1 COMPROMISO DE LA POLITICA:

- Priorizar los tramites a racionalizar teniendo en cuenta aquellos identificados por los usuarios como de mayor impacto, costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad, como también, los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía, entre otras variables.
- Identificar los trámites de acuerdo con los procesos institucionales misionales y normatividad existente, con el fin de contar con un inventario de tramites inscritos en el Sistema Único de Identificación de Tramites.
- Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los usuarios de la Institución.

### 6.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

El Modelo integrado de Planeación y Gestión, MIPG, estipula que las entidades del Estado orientadas hacia la generación de valor público, de acuerdo con esto, el enfoque por procesos constituye un esquema de operación que le permite a la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, garantizar la interacción entre los procesos y las funciones organizacionales con el fin de resolver problemáticas y necesidades de la ciudadanía. Acorde a lo anterior uno de los elementos transversales en mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la racionalización de trámites, 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 o simplificación de un trámite implica:

- Disminución de costos.
- Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- Disminución de tiempos de ejecución del trámite.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

f

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 5 de 8

- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc. La racionalización de los trámites tiene como objetivos principales los siguientes:
- Facilitar al ciudadano y a los empresarios su interacción con el Estado.
- Aumentar la transparencia en las actuaciones administrativas y disminuir la discrecionalidad del funcionario público.
- Atender las necesidades y expectativas del ciudadano asociadas a los trámites.
- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites.
- Fortalecer el control social y el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas.

## 6.2 ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA:

- Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno.
- Actualizar permanentemente la Pagina Web y cartelera institucional con la información.
- Informar al área de Atención al Usuario, sobre las actualizaciones o cambios de las distintas áreas para el flujo de información hacia el usuario.
- Mantener activa la línea telefónica según los horarios de atención.
- Informar a los usuarios sobre los medios para presentar una manifestación y los mecanismos de respuesta.

## 6.3 ESTRATEGIAS:

A partir de la elaboración de la política se han creado estrategias con el fin de mejorar la atención al ciudadano, entre ellas encontramos:

### ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

A continuación, se presentan los pasos para el análisis y racionalización de los procesos institucionales asociados a la realización de trámites, los cuales sirven de base para la formulación de la estrategia de racionalización:

#### Identificación y Priorización de los Trámites y Procedimientos

Realizar un inventario de los trámites a priorizar teniendo en cuenta lo siguiente:

- Trámites que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús
- Trámites que generan mayores quejas y reclamos por parte de los usuarios.
- Trámites con mayor número de errores y/o devoluciones
- Trámites que exigen mayor demanda por parte de los usuarios.
- Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.
- Trámites más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 6 de 8

- Tramites en donde se puedan presentar riegos de corrupción.
- Trámites identificados mediante los diferentes espacios de participación ciudadana

#### 6.4 EVALUACION:

Para el cumplimiento de la política, los usuarios en general, a través de las encuestas de satisfacción y PQRSF evaluara los servicios y trámites administrativos que brinda la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús y el área de trabajo social realizara informes sobre estas evaluaciones a través de indicadores establecidos por normatividad 256 de 2016 e internos.

El seguimiento de las actividades es realizado por los responsables de proceso en coordinación con el Comité de calidad y control Interno.

#### - INDICADORES:

Cumplimiento a:

- Cumplimiento con los usuarios frente a los servicios prestados para lograr su satisfacción.
- Gestión de los procesos institucionales.

Para la actividad de evaluación se formularán indicadores internos del proceso y/o tramite que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, que podrá ser modificado según relevancia y variación o exigencia del mismo. De esta manera se podrá contar con la información relacionada con la eficacia, eficiencia, calidad, tiempo, flexibilidad y grado de cumplimiento del proceso respecto a las expectativas del usuario u objetivos planteados en términos de tiempo y que puede ser comparable para identificar variaciones o alertas que indiquen necesidades de corrección o mejoras posteriores.

1. Índice Número de PQRD recibidas anualmente x trámite.
2. Número de PQRD recibidas en el año/ Total de tramites institucionales.

#### 7. PUNTOS DE CONTROL:

- Establecer criterios claros sobre los mecanismos de participación ciudadana y las formas en que se debe establecer las oficinas de atención al usuario y cada uno de los criterios para las PQRS y otros aspectos relacionados con la participación ciudadana.
- Plan de comunicaciones. Desde este procedimiento se genera el plan de comunicaciones, el cual, de manera global, contempla las actividades a desarrollar durante el año, como apoyo de la promoción de la imagen Institucional y hace parte del POA del Hospital.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

*P*

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 7 de 8

- Página Web: Pagina Institucional donde se presenta la información relevante del Hospital y se captan quejas y necesidades y expectativas de la comunidad.

## 8. MARCO NORMATIVO:

- Decreto Ley 2150 de 1995: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 850 de 2003: por la cual se reglamenta las veedurías ciudadanas es una institución jurídica que contempla las reglas específicas para su creación, los principios democráticos que rigen su organización interna, sus restricciones y limitaciones, así como las condiciones y herramientas especiales para que los ciudadanos ejerzan la función de vigilancia y control.
- Ley 1712 de 2014: “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
- 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”
- Ley 489 de 1998: “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

## 7 BIBLIOGRAFIA:

- Constitución Política De Colombia 1991
- Ley 489 de 1998 (Artículo 18)
- Decreto 2150 de 1995 reforma de tramites
- Ley 962 de 2005
- Ley 1484 de 2011
- Decreto 1499 de 2018 MIPG