

**RESOLUCIÓN No 185  
(02 DE JULIO DE 2025)**

*"Por medio de la cual se adopta la Política de Trámites Institucionales de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus Sedes Integradas"*

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA,**

En uso de sus facultades Legales, Estatutarias y especialmente las conferidas por el Acuerdo No. 023 de diciembre 15 de 2015 y

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política de Colombia de 1991, en sus artículos 2, 13, 20, 23, 74, 123, 209 y 270, establece los derechos fundamentales de los ciudadanos, incluyendo el derecho a la salud, a la información y a la participación ciudadana.

Que, la Ley 100 de 1993 crea el Sistema General de Seguridad Social Integral en Salud, estableciendo el deber de las instituciones de garantizar sistemas adecuados de información y atención a los usuarios.

Que, el Decreto Ley 2150 de 1995. *"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*. Así mismo la 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."*

Que, nuestra institución se encuentra reglada por la ley 962 de 2005. *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."* Y por la Ley 1474 de 2011. *"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."*

Que, así mismo en el año 2019 mediante Decreto Ley 2106 se dictaron normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Y para el caso en concreto la Resolución 1099 de 2017. *"Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites"*. Coadyuva la elaboración de la presente. Y por último la Ley 2052 de 2020. *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*.

Que, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, deberá ser adoptado por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 – Ámbito de Aplicación.

Que, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en cumplimiento de su misión institucional y su compromiso con el mejoramiento continuo, ha estructurado una Política de Trámites Institucionales basada en principios de calidad, ética, eficiencia, accesibilidad, participación, transparencia y atención humanizada.

Que, en mérito de lo expuesto se:



**RESOLUCIÓN No 185  
(02 DE JULIO DE 2025)**

*"Por medio de la cual se adopta la Política de Trámites Institucionales de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus Sedes Integradas"*

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar la Política de Trámites Institucionales de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona la cual busca mejorar la relación con el usuario con el propósito es reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el estado, a través de la racionalización, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, la cual hace parte de la presente resolución como documento adjunto.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** La Política de Trámites Institucionales será objeto de socialización permanente con la personal actualización cada vez que sea necesario.

**ARTÍCULO TERCERO.** La Política de Racionalización de Trámites está compuesta por cuatro fases:

- 3.1 Identificación de trámites.
- 3.2 Priorización de trámites.
- 3.3 Racionalización de trámites.
- 3.4 Interoperabilidad, que se desarrollan en el Ministerio de Educación de la siguiente forma.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

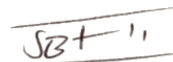
*Dada en Pamplona, a los dos (02) días del mes de julio (07) del año dos mil veinticinco (2025).*



**LUIS DANIEL VERJEL SANCHEZ**  
GERENTE.



**FABIO ANDRES CAMARGO JEREZ**  
SUB DIRECTOR ADMINISTRATIVO



**ELIZABETH SANCHEZ BARROSO**  
ASESORA JURIDICA

Proyectó: Patricia García Duarte  
Revisó: Elizabeth Sánchez B.  
Aprobó: Comité de MIPG.



## INTRODUCCION

La ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona desde su misión promueve su compromiso con la satisfacción del usuario, su familia y la comunidad, siguiendo sus principios misionales donde se enfoca en mantener una interacción con la ciudadanía de manera transparente y oportuna facilitando la garantía del ejercicio de los derechos de la comunidad, a través de la entrega efectiva de los servicios e información de la institución.

Es por ello que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. MIPG tiene como objetivo mejorar la capacidad del Estado en su relación con la ciudadanía, mejorando su confianza en las entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna y de esta manera permitir que las organizaciones, cumplan con los objetivos para las cuales fueron creadas y enfoquen toda su actividad en la producción de resultados que garanticen los derechos y resuelvan las necesidades de los ciudadanos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG está regulado mediante el Decreto Nacional 1499 de 2017, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, resulta de la integración del Sistema de Gestión y el Sistema de Control Interno, para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las Entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Dicho modelo está compuesto por 7 dimensiones y 17 políticas, las cuales deben ser implementadas por las entidades del orden nacional y territorial y su monitoreo se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión-FURAG de manera periódica. Dentro de sus dimensiones se encuentra la tercera dimensión “*Gestión con Valores para Resultados*” donde define los aspectos a tener en cuenta por parte de una entidad para poner en marcha lo previsto y establecido en los ejercicios de direccionamiento estratégico y de planeación institucional, la cual tiene como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, manteniendo una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia, de calidad y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos.

La política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, que hace parte de la tercera dimensión del MIPG, tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado. Se implementa de forma articulada con otras políticas como la de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y Acceso a la Información y la Política de Servicio al Ciudadano; con el fin de aplicar sus principios orientadores como el dialogo, entrega de información actualizada de los trámites y su registro en el Sistema Único de Información de Trámites y garantizar una adecuada prestación de los trámites, uso de lenguaje claro, sencillo, coherente, oportuno y accesible a los canales de atención en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Los Trámites son un 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.



La ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA, como entidad pública dentro de su proceso de evaluación de mejora continua cuenta con seis tramites institucionales, identificados en la página web de la entidad <https://hsdp.gov.co/portal/tramites-y-servicios/> así;

1. Radiología e Imágenes diagnósticas.
2. Servicio de Urgencias.
3. Terapias.
4. Examen de laboratorio Clínico.
5. Asignación de citas.
6. Certificados de Defunción.

Con el presente documento la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus Sedes Integradas pretende promover una cultura de compromiso con los usuarios y la comunidad en general y dar cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites.

## 1. OBJETIVOS

- Facilitar a todos los usuarios el acceso a los Trámites Institucionales que brinda la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus Sedes integradas, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar trámites sencillos, ágiles y modernos mitigando tiempos, costos, documentos, procesos y procedimientos.
- Promover el uso de las herramientas tecnológicas de la información y de las comunicaciones facilitando el acceso a los usuarios la información sobre los trámites.
- Realizar una eficiente y oportuna gestión de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus Sedes integradas para dar respuesta óptima y adecuada a las solicitudes de servicio a los usuarios, a través de una mejora continua de procesos y procedimientos.
- Mantener actualizada la plataforma del Sistema Único de Trámites – SUIT

## 2. ALCANCE

La política de Racionalización de Trámites, es aplicable a todas las áreas y procesos de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus Sedes Integradas, el cual facilita los derechos a los ciudadanos para una óptima gestión y atención de sus procedimientos administrativos.

## 3. 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 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.”*



- **Ley 962 de 2005.** *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."*
- **Ley 1474 de 2011.** *"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."*
- **Decreto Ley 019 de 2012.** *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."*
- **Resolución 1099 de 2017.** *"Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites".*
- **Decreto Ley 2106 de 2019.** *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".*
- **Ley 2052 de 2020.** *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".*

#### 4. RESPONSABLES

- Gerencia
- Subdirección Administrativa
- Subdirección Científica
- Área Jurídica
- Auditoría Médica
- SIAU

#### 5. DEFINICIONES

**Tramites:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista.

**Racionalización:** La Racionalización de Trámites busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Ministerio, por lo que se deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes.

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

**Alta dirección:** Persona a grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

**Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los tramites.





**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.

**Mapa general de cadenas:** Es la representación gráfica que proporciona una visión general de todas las cadenas de trámites identificadas.

**Software:** Es el conjunto de los programas de compute, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

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

**Procedimiento Administrativo:** Conjunto de actos expedidos en ejercicio de la función administrativa para la realización de las tareas del estado con miras a la obtención de un resultado final que es una decisión administrativa definitiva.

**Regulación:** Intervención gubernamental por medio de una política pública (puede ser una norma, ley, 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 atenuar o eliminar daños existentes a la salud o bienestar de la población, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la económica, entre otros.

**Requisitos:** Son los documentos, pasos o condiciones necesarios para la ejecución del trámite. 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. Simplificación: Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, integran más de una entidad del Estado.

**Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones — Programa Gobierno en Línea.

**Trámite:** Conjunto o serie de pases 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 active el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

## 6. GENEALIDADES

### 6.1 CREACIÓN O MODIFICACIÓN ESTRUCTURAL DE LOS TRÁMITES

Cabe señalar que el ciclo de vida de los trámites consta de cuatro fases:

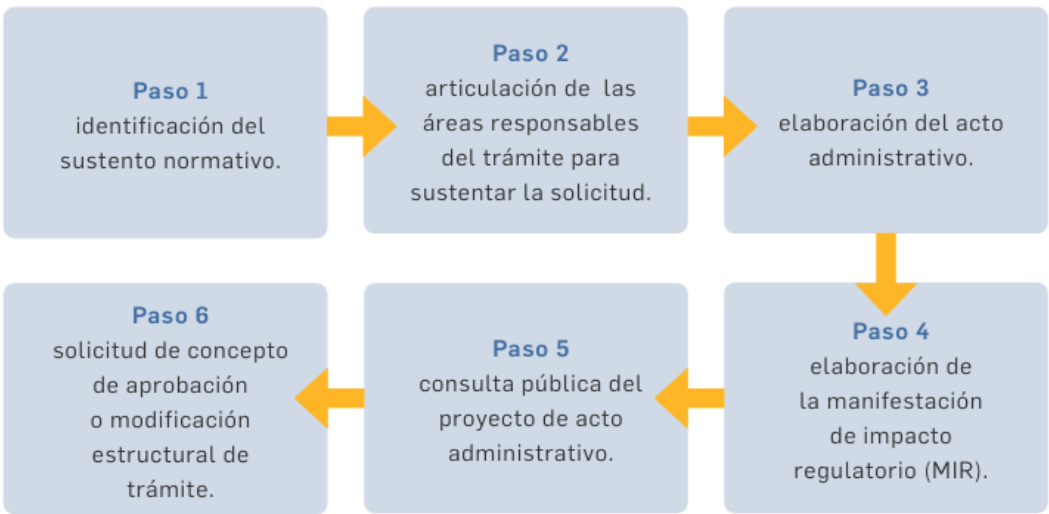


FIGURA 1. Ciclo de vida de los trámites



1. Creación/modificación estructural, es la fase en la cual se hace necesario establecer un nuevo trámite o modificar sus condiciones en cuanto aumento de tiempo, inclusión de nuevos requisitos, reducción de la vigencia de los documentos o productos del trámite o por traslado de competencias a otra entidad, en estos dos casos se deberá contar con el concepto de aprobación previa por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Difusión, en esta fase se hace necesario la publicación de la información del trámite en el SUI (sistema único de información de trámites) para generar certidumbre sobre: requisitos, documentos, pasos, costos, tiempo y normas aplicables.
3. Racionalización y mejora, en esta fase las entidades, a partir de insumos recibidos por parte de la ciudadanía, formulan e implementan actividades para reducir costos, tiempos, documentos, pasos y presencialidades, eliminar trámites y así mejorar su calidad de vida.
4. Seguimiento y evaluación, finalmente, esta fase consiste en cuantificar el impacto de las acciones de simplificación implementadas, evaluar la experiencia ciudadana en la realización del trámite y la divulgación de los resultados a la ciudadanía para generar apropiación.

FIGURA 2. Pasos para la creación o modificación estructural de trámites



### Paso 1. Identificación del sustento normativo

Hace referencia a la identificación de la ley y todos los desarrollos normativos relacionados que crean o autorizan la creación del trámite. Para esto, la entidad debe:



a. Analizar jurídicamente el marco legal de forma integral y estudiar la evolución de las normas y sus antecedentes hasta que se determine claramente cuál es la norma de Ley que dio origen al trámite que se analiza, así como los artículos que autorizan su creación y reglamentan su implementación.

b. Identificar las normas que ya están derogadas y los cambios posteriores que se han producido sobre ellas y las facultades que otorgaba. Para ello, puede consultarse, entre otros, la información sobre depuración normativa en el Sistema Único de Depuración Normativa (SUIN) del Ministerio de Justicia.

La regla general es que todo trámite es creado por la ley, sin embargo, pueden presentarse dos escenarios: i) que la ley que lo crea determine de forma expresa las condiciones de tiempo, modo y lugar en el que debe accederse al mismo, en este caso, la entidad debe implementarlo en tales condiciones; ii) que la ley faculte a una entidad para su establecimiento o reglamentación, en cuyo caso, la entidad responsable deberá expedir el acto administrativo que defina integralmente las condiciones de tiempo, modo y lugar.

## **Paso 2. Articulación de las áreas responsables del trámite para sustentar la solicitud**

El área misional directamente responsable del trámite dentro de la organización debe estar articulada con el área de planeación o quien haga sus veces, así como con la oficina jurídica, de manera que se pueda analizar y justificar en forma integral el marco legal, la necesidad técnica, los pasos y los beneficios del trámite para el usuario.

Esta articulación de áreas permitirá analizar el proceso misional asociado al trámite y su necesidad técnica, además de la elaboración de la justificación correspondiente con todos los temas que deben incluirse en la manifestación de impacto regulatorio (MIR).

La solicitud del concepto de aprobación para la autorización de nuevos trámites o para su modificación estructural, el proceso de elaboración de la MIR y el acto administrativo deben llevarse a cabo de forma concertada y sustentado en el análisis técnico<sup>17</sup> por parte de las áreas misionales que implementan el trámite, el área de planeación o quien haga las veces como administrador de trámites, el área jurídica, la secretaría general y demás áreas interesadas en el tema regulado.

## **Paso 3. Elaboración del acto administrativo**

Cuando las entidades cabezas del sector presenten la solicitud para la autorización de trámites de otras entidades del sector, dadas sus facultades reguladoras, deberán asegurar la articulación con las entidades adscritas o vinculadas que lo deben implementar con el fin de armonizar actividades, alcances, clarificar las responsabilidades y evitar reprocesos en su diseño. Por otro lado, cuando la entidad que presenta la solicitud no es cabeza de sector, deberá coordinar la reglamentación con su entidad cabeza de sector.

Cuando en la elaboración y estructuración del proyecto de acto normativo intervienen diferentes ministerios, departamentos administrativos y entidades, es necesario que se lleven a cabo reuniones de coordinación y análisis conjunto para la discusión y conciliación del texto del proyecto normativo, esto debe ser liderado por la entidad que reglamenta el trámite antes de presentar la solicitud a Función Pública

## **Paso 4. Elaboración de la manifestación de impacto regulatorio (MIR)**

Toda regulación que cree o modifique estructuralmente un trámite debe estar plenamente sustentada. Para ello, la entidad debe efectuar un proceso de análisis técnico y jurídico que le permita contar con información valiosa para entender la necesidad de crear o modificar estructuralmente el trámite y cuáles son los beneficios que le generan a los usuarios y grupos de valor.





Al respecto, el Decreto 1083 de 2015 señala en su artículo 2.2.24.2 que las entidades públicas autorizadas legalmente para establecer un trámite deberán presentar la solicitud a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública, junto con la manifestación del impacto regulatorio antes de su adopción, esto consiste en:

- a. Describir el trámite y justificar su creación desde el punto de vista legal, como lo señala en el numeral 7.1. Justificación del artículo 7 de la resolución 455 de 2021.
- b. Efectuar una propuesta de diseño del proceso del trámite, como lo señala en el numeral 7.3. Eficiencia del artículo 7 de la resolución 455 de 2021.
- c. Señalar los beneficios para la entidad y para los usuarios al efectuar el trámite, como lo señala en el numeral 7.2. Eficacia del artículo 7 de la resolución 455 de 2021.
- d. Precisar la carencia de medidas alternativas de menor costo y mayor eficiencia y el impacto presupuestal en la entidad, como lo señala en el numeral 7.5. Costos de implementación del artículo 7 de la resolución 455 de 2021.
- e. Acreditar los costos de su implementación para los obligados a cumplirlo y los recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación, como lo señalan los numerales 7.4. Costos de implementación y 7.5. Recursos presupuestales y administrativos del artículo 7 de la resolución 455 de 2021.

En resumen, la manifestación del impacto regulatorio (MIR) es un documento que deberá contener información detallada sobre los siguientes temas: justificación, eficacia, eficiencia, costos de implementación y recursos presupuestales y administrativos.

#### **Paso 5. Consulta pública del proyecto de acto administrativo**

El mecanismo de consulta pública es una herramienta fundamental para mejorar la interacción continua entre el Estado y la sociedad, permite crear regulaciones de interés general con la participación de todas las personas interesadas y, con ello, fortalecer la confianza, efectividad y transparencia de las diferentes intervenciones del Estado. La consulta pública incluye acciones de información y comunicación abierta de los proyectos de actos administrativos, recepción de opiniones o sugerencias, además de la colaboración o retroalimentación en la implementación de iniciativas normativas.

Esta consulta deberá adelantarse en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y de acuerdo con lo establecido en el Título 2 “Directrices generales de técnica normativa” del Decreto 1081 de 2015.

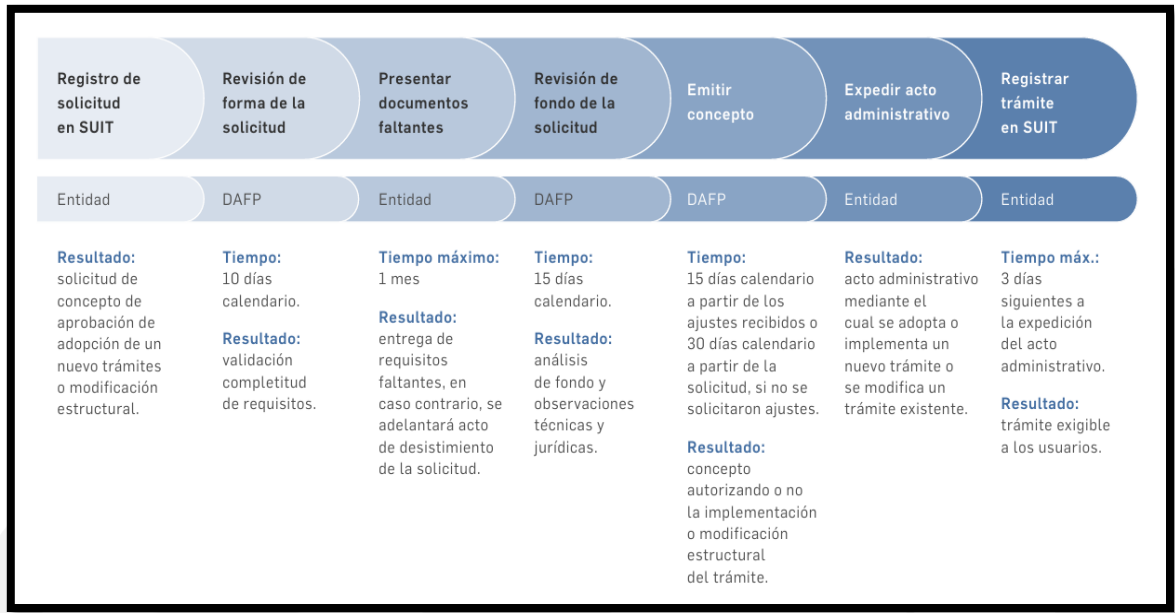
Con base en las observaciones ciudadanas recibidas, elabore un informe firmado por la persona que lidera el proyecto de reglamentación en la entidad. Dicho informe debe contener todas las observaciones que presentó la ciudadanía y grupos de interés y sus respuestas. Después del vencimiento del término de participación ciudadana, el informe deberá publicarse en el sitio web de la entidad y deberá permanecer allí como antecedente normativo junto con el proyecto de regulación correspondiente.

#### **Paso 6. Solicitud de concepto de aprobación o modificación estructural de trámites**

La solicitud de concepto favorable para la adopción de un nuevo trámite o modificación estructural de un trámite existente debe cumplir el procedimiento establecido en la Resolución 455 de 2021.



FIGURA 3. Procedimiento para la adopción de nuevos trámites o la modificación estructural de trámites existentes.



La solicitud debe efectuarse, por regla general, a través del sistema único de información de trámites (SUIT) y excepcionalmente, mediante correo electrónico o correspondencia física cuando la entidad no cuente con la infraestructura tecnológica requerida.

El procedimiento ante el SUIT debe seguir los lineamientos de la guía de usuario del sistema único de información de trámites que se encuentre vigente.

6. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES EN EL MARCO DEL MIPG

Con la expedición del Manual Operativo de MIPG se debe elaborar e implementar la Política de Racionalización de Tramites en cada una de las entidades públicas, en este sentido la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus Sedes Integradas adopto los tramites institucionales a través de la Resolución N. 002 del 9 de enero 2025, de igual manera la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, cuenta con un usuario para realizar el cargue de la información de los trámites que se realiza en la plataforma SUIT, la cual permite realizar seguimiento y actualización de los mismos.

La Entidad para la estructuración de la siguiente política, se fundamenta en el contexto del Manual Operativo de MIPG el busca que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano plazo, con el objetivo de que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

*La política de Racionalización de Tramites es un proceso que busca mejorar la relación entre el estado y el ciudadano con el menor esfuerzo para el usuario, tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el estado, a través de la racionalización, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos; para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos, interacción con las entidades públicas y desarrollo de actividades comerciales o económicas de manera ágil, transparente y efectiva frente al Estado.*



RACIONALIZACION DE TRÁMITES					
Actividad	Simplificación	Estandarización	Eliminación	Optimización	Automatización
Descripción	Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos	Deber de la Administración Pública de establecer trámites equivalentes frente	Suprimir del ámbito de acción los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carecen de pertinencia administrativa	Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros	Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizarlos procesos que soportan los
Impacto	Reducción de: a. Costos b. Documentos c. Pasos d. Requisitos e. Tiempo	a. Aumento de productividad b. Uso eficiente de los recursos c. disminución de costos d. Uso de nuevas tecnologías	a. Satisfacción del usuario b. Mejora en los procesos	a. Modernización en las comunicaciones b. Relaciones entre entidades c. Consultas entre áreas o dependencias de la entidad d. Aumento de puntos de atención e. Reducción del tiempo en los puntos de atención	Tramites optimizados

Para la implementación de esta política, se deben de considerar los siguientes lineamientos:

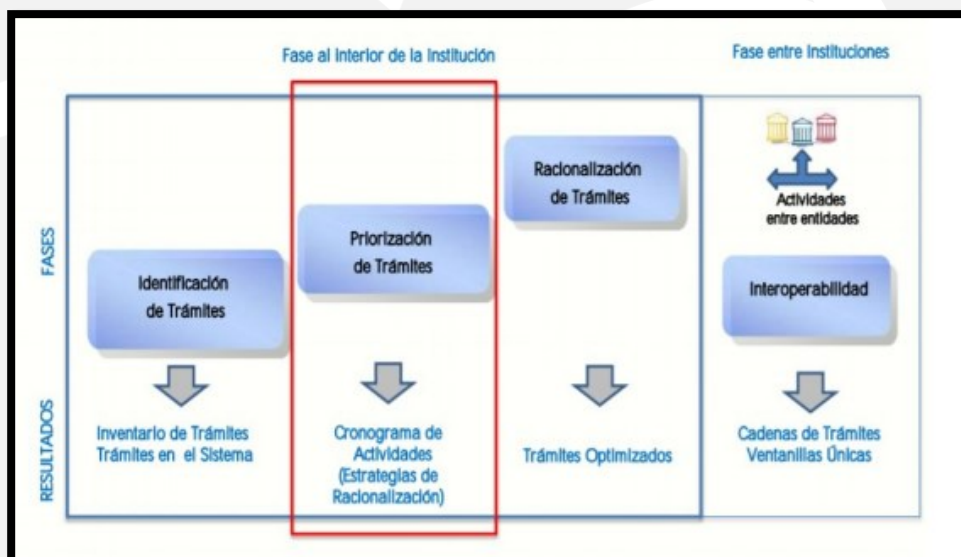
Resultado esperado: Tramites sencillos, accesibles y económicos para los ciudadanos	
Resultados Intermedios	Pasos o acciones
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	1. Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos 2. Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT 3. Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.
Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, a racionalizar durante la vigencia.	Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana.
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	1. Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana. 2. Implementar acciones de racionalización normativas. 3. Implementar acciones de racionalización administrativas. 4. Implementar acciones racionalización tecnológicas Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos.
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	1. Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía. 2. Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas.



Esta política se fundamenta en la gradualidad y buscan generar capacidad instalada en la entidad de tal forma que cada vez se vayan apropiando de más responsabilidades y mejores formas de gestión que los motive a avanzar hacia niveles superiores. Todo ello, encaminado a brindar a los ciudadanos facilidades, mejoras y mecanismos más expeditos en la realización de los trámites.

La Política de Racionalización de Trámites está compuesta por cuatro fases:

1. Identificación de trámites
2. Priorización de trámites
3. Racionalización de trámites
4. Interoperabilidad, que se desarrollan en el Ministerio de Educación de la siguiente forma



Fuente: Guía de Implementación de la Política de Racionalización de Trámites

## ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

**IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:** Fase que tiene como objetivo que la entidad, a partir de sus procesos, identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados (OPAS). Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Esta fase se desarrolla de la siguiente manera:

- Construir el inventario de trámites institucionales
- Revisar si la totalidad de los tramites identificados en el inventario se encuentran registrados en la plataforma SUIT.
- Registrar y actualizar tramites institucionales en el SUIT
- Difundir información de oferta de tramites institucionales
- Identificar las áreas o procesos responsables de la entrega de dichos productos, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.
- Revisar la información que está cargada en el sistema único de información y trámites SUIT, para identificar si los trámites que se encuentran registrados siguen siendo vigentes para la empresa.
- Caracterizar el proceso de servicio de información y atención al usuario de la empresa, con sus procedimientos y documentos asociados.





- Diseñar estrategias de comunicación e información sobre la oferta institucional de trámites administrativos de la empresa, en lenguaje claro, comprensible, legible y de forma permanente a los usuarios de los trámites.

**6.3.1.2 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES:** Fase que consiste en focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, usuarios o grupos de interés 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 y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora de este.

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se hace necesario identificar aquellos que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

Esta fase se desarrolla de la siguiente manera:

- Identificar tramites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana.
- Realizar análisis de los tramites institucionales con mayor frecuencia de PQR por los usuarios
- Realizar un análisis de los trámites con mayor frecuencia de solicitud o volúmenes de atención y los de mayor tiempo de respuesta en la empresa.
- Realizar un análisis de los trámites que están relacionados con el Plan Anticorrupción
- Realizar un análisis de los trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad, costos y afectación de la competitividad, de conformidad con las encuestas aplicadas sobre percepción del servicio a los ciudadanos
- Analizar e identificar los trámites de la entidad que fueron objeto de observación por parte de las auditorías internas y externas.
- Realizar un análisis de los trámites que generan mayor costo para la institución
- Realizar un análisis de todos los trámites a racionalizar por parte de la empresa durante la vigencia

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano, usuario o grupo de interés frente al Estado.

Acciones normativas: Acción o medida de carácter legal para mejorar los trámites, asociada a la modificación, actualización o emisión de normas (eliminación de trámites, reducción, incentivos o eliminación del pago, ampliación de la vigencia del producto, entre otras).

- Eliminación del trámite
- Reducción y/o eliminación del pago
- Incentivos de pago
- Eliminación de requisitos (verificaciones)
- Eliminación de documentos
- Ampliación de cobertura
- Reducción del tiempo de duración del trámite
- Ampliación de vigencia del trámite

Acciones administrativas: Acción o medida de mejora que implica la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite (Reducción de tiempo de duración del





trámite, extensión de horarios de atención, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, entre otras).

- Reducción de tiempos de duración del trámite
- Aumento de canales o puntos de atención
- Extensión de los horarios de atención
- Reducción de costos administrativos para la institución
- Estandarización de formularios
- Reducción u optimización de formularios
- Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos
- Reducción de pasos (momentos) para el usuario
- Eliminación de requisitos (verificaciones)
- Eliminación de documentos
- Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos
- Fusión del trámite u otros procedimientos administrativo
- Aumento de medios de pago

**Acciones Tecnológicas:** Acción o medida de mejora que involucran el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites (Pago en línea de los trámites) - (formularios diligenciados en línea, envío de documentos electrónicos).

- Trámite totalmente en línea
- Descarga o envío de documentos electrónicos
- Formularios diligenciados en línea
- Interoperabilidad externa
- Interoperabilidad interna
- Automatización parcial
- Reducción o eliminación del pago
- Pago en línea
- Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite
- Respuesta electrónica
- Ventanilla única institucional
- Firmas digitales

**Resultados de la Racionalización:**

- Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT.
- Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos.
- Medir y evaluar la disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Medir y evaluar la disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los grupos de valor con las mejoras realizadas a los trámites.
- Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en la prestación del servicio.
- Seguimiento y control desde la oficina de Atención al Usuario y apoyo área de Calidad quienes presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el respectivo informe.
- El líder de la oficina de Control Interno será el responsable de realizar seguimiento a la implementación del Plan de Racionalización de Trámites. Este seguimiento se realizará al final de cada cuatrimestre y será consignado en el formato de Racionalización de Trámites.



A continuación, se mostrarán algunas de las iniciativas que se pueden emprender, como orientación para su aplicación, en el entendido que se tratan de buenas prácticas con resultados positivos, que podrían tomarse como referente.

CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	STRATEGIA O MECANISMOS	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	Inventario de trámites del Ministerio actualizados y cargados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano, Gobierno digital Integridad	Subdirección de Desarrollo Organizacional, Viceministerio de Educación Superior, Viceministerio Preescolar, Básica y Media, Unidad de Atención al Ciudadano	Permanente
	Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	inventario de trámites del Ministerio actualizados y cargados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, de acuerdo con el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano, Gobierno digital integridad	Subdirección de Desarrollo Organizacional, Viceministerio de Educación Superior, Viceministerio Preescolar, Básica y Media, Unidad de Atención al Ciudadano	Permanente
	Difundir información de oferta institucional de trámites y otros	Difusión de información sobre la oferta de trámites disponible de forma clara y permanente.	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano	Subdirección de Desarrollo Organizacional, Viceministerio de Educación Superior, Viceministerio Preescolar, Básica y Media, Unidad de Atención al Ciudadano	Permanente
Priorización participativa de Trámites a racionalizar	Identificar trámites de alto impacto y priorizar	Identificar y dar prioridad a los trámites de mayor impacto	Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública	Subdirección de Desarrollo Organizacional, Viceministerio de Educación Superior, Viceministerio Preescolar, Básica y Media,	Permanente



				Unidad de Atención al Ciudadano	
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Formular la estrategia y registrarla en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano, Gobierno digital Integridad.	Subdirección de Desarrollo Organizacional, Unidad de Atención al Ciudadano	Permanente
	Implementar acciones de racionalización normativas	Ajustar los actos administrativos o reglamentarios, ponerlos a consulta de la ciudadanía y posterior realizar su expedición.	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano.	Subdirección de Desarrollo Organizacional, Unidad de Atención al Ciudadano	Permanente
	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	Implementar mejoras tecnológicas que permitan garantizar la accesibilidad y usabilidad de los trámites y que permita compartir información entre los sistemas de información de las entidades.	Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano.	Subdirección de Desarrollo Organizacional, Unidad de Atención al Ciudadano	Permanente
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía	Información clara que permita que el usuario realice directamente con el Ministerio sus trámites.  Seguimiento que haga asuntos disciplinarios y control interno acerca de p	Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano.	Subdirección de Desarrollo Organizacional, Unidad de Atención al Ciudadano	Permanente



		posibles actuaciones indebidas realizadas por funcionarios.			
	Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas externas	Campañas de difusión en medios y redes sociales para dar a conocer los Desarrollo Organizacional, Viceministerio de nuevos procedimientos para realizar los trámites que tiene la ESE HSJDP	Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano.	Subdirección de Desarrollo organizacional, Viceministerio de educación Superior, Viceministerio Preescolar, Básica y Media, Unidad de Atención al Ciudadano	Permanente



DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
Código o referencia	Tipo de documento	Nombre del documento
	Procedimiento	Procedimiento para la creación o modificación estructural de trámites, versión 2, octubre 2022.Función Pública.
	Guía	Guía de usuario. Sistema Único de Información de Trámites. Dirección de Participación, transparencia y servicio al Ciudadano.
	Resolución	Resolución 455 de 2021- Departamento Administrativo de la Función Pública
	Manual	Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 4, marzo 2021
	Guía	Guía de Implementación de la política de Racionalización de Trámites. Función Pública
	Política	Política de Racionalización de Trámites, septiembre 2014.

HISTORIA DE MODIFICACIONES			
Versión	Naturaleza de cambio	Fecha de cambio	Aprobación de cambio
00	Creación del documento	3 de junio 2025	Comité de MIPG

ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS						
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de retención	Disposición

