

## **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”**

### **POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ESE BELLOSALUD  
BELLO, ANTIOQUIA**

**DICIEMBRE 2020**

**DIEGO ALFONSO MONTOYA GRAJALES**  
GERENTE

**FABIO LEÓN LONDOÑO PARRA**  
SUBGERENTE DE TALENTO HUMANO

**ALEJANDRO ALZATE**  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**PAULA ANDREA GONZALEZ LEON**  
SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD

**LINA MARÍA VÁSQUEZ CASTAÑEDA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO MIPG

**JAVIER ANTONIO LÓPEZ RESTREPO**  
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

## **INTRODUCCION**

El presente estudio tiene como finalidad realizar el proceso de implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para la ESE Bellosalud, definido como un marco de referencia 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. Modelo que lo origina la Ley 1753 de 2015, en su Artículo 133, Ley del Plan de Desarrollo que dispone la integración del Sistema de Desarrollo Administrativo Ley 489 de 1998 y el Sistema de Gestión de la Calidad Ley 872 de 2003, en uno solo Sistema llamado sistema de Gestión, el cual debe articularse con el Sistema de Control Interno tal como lo ordena el Decreto 1599 de 2005 y 2482 de 2012. Marco normativo que se articula con el nuevo modelo MIPG.

La Política de Racionalización de Tramites 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 tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través medios electrónicos como el uso de internet, intranet, correos electrónicos, sitios web, entre otros. En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos. No cabe duda que la legitimación el Estado se fortalece cuando los ciudadanos invierten menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

### **1. JUSTIFICACION**

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 y el Manual de MIPG se debe elaborar e implementar la Política de Racionalización de trámites en cada una de las entidades públicas, la cual hace parte integral de la Dimensión de

Información y Comunicación. Así mismo, la instrumentalización del diagnóstico y las opciones de mejora a los trámites hacen parte integral de los procesos de mejoramiento institucional definidos en el modelo de planeación y gestión, lo cual garantiza una inversión efectiva de los recursos públicos, la calidad en la prestación de los servicios que presta la entidad territorial y la generación de productos para los grupos de valor (ciudadanía o servidores públicos).

## **2. OBJETIVOS**

Fomentar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, al igual que establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámites.

## **3. ALCANCE**

La política de Racionalización de trámites de la ESE Bellosalud, comprende la realización de los ciclos de racionalización constantes que contribuyen a hacer más eficiente la prestación de servicios al ciudadano. Igualmente, permite llevar a cabo algunos ciclos de racionalización cuando se presentan situaciones (cambios normativos, redefinición de prioridades, situaciones coyunturales del sector, entre otras) que requieren la mejora de los trámites y la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## **4. MARCO LEGAL**

**Constitución Política 1991 (Artículo 83, 84,209 y 333):** Establece el principio de la buena de la fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.

**Decreto 2150 de 1995:** Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.

**Ley 190 de 1995:** Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Ley 489 de 1998 (Artículo 18):** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.

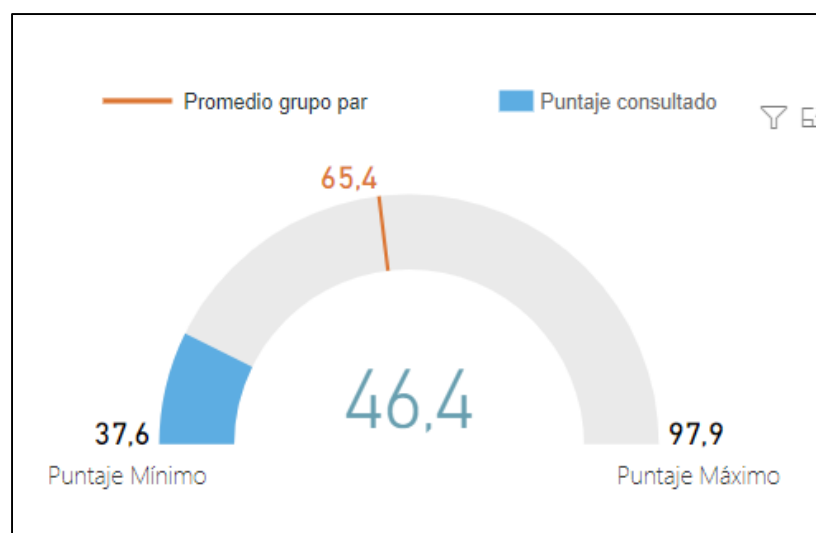
**Documento CONPES 3292 de 2004:** Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración pública.

**Ley 962 de 2005:** 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.

## 5. DIAGNOSTICO

Teniendo como base el diligenciamiento del cuestionario del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG, aplicado para la vigencia 2019, se puede evidenciar que la Empresa Social del Estado ESE Bellosalud, presenta el 46,4% de avance en la elaboración, aprobación e implementación de la política de Racionalización de trámites, tal como se evidencia en la gráfica.

### RESULTADO FURAG 2019. Política de Racionalización de Tramites



	<b>POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>		
Código: MIPG	Versión: 1	Fecha: Diciembre 2020	Página 6 de 11

## **6. POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES**

La Política de Racionalización de Tramites será adoptada por la ESE Bellosalud, como un proceso permanente, basado en mejoras constantes y continuas que debe implicar en un cambio de actitud de los funcionarios de la entidad para el logro del mejoramiento continuo. Esto implica la realización de varios ciclos de racionalización y mejoramiento con diversos niveles de profundización en el análisis de los procesos, los cuales dependerán de varios aspectos como: la complejidad del trámite, la experticia de la entidad en procesos de mejoramiento, racionalizaciones previas para el mismo trámite.

En la elaboración de la Política de Racionalización de Tramites es importante seguir algunos pasos los cuales sirven de base para la formulación de la estrategia de racionalización. Se deben tener en cuenta las fechas estipuladas para la elaboración anual de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así como las respectivas modificaciones a la estrategia que generan nuevas versiones del plan, así:

### **6.1. PASO 1: PREPARACIÓN**

Consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización de trámites, el cual comprende:

#### **6.1.1. Compromiso de la Alta Dirección y conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites.**

Esta actividad comprende el compromiso de la Gerencia el cual se enmarca en la gestión que debe realizar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño dentro de la dimensión Gestión para Resultado con Valores, donde las entidades deben mantener una constante interacción con la sociedad de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos mediante la entrega efectiva de productos, servicios e información.

#### **6.1.2. Socialización y sensibilización**

Actividad que comprende La socialización de los esfuerzos de racionalización y de mejoramiento constante con todos los niveles de la entidad, representa un aspecto importante, en tanto posibilita un ambiente de colaboración, compromiso y

empoderamiento. Labor que es un compromiso permanente y se realiza durante los diferentes pasos de aplicación de toda la metodología. Siendo necesario el compromiso de los ejecutores de los mismos, debido a que se requiere la información precisa y detallada de los procesos y procedimientos de cada una de las dependencias y funcionarios.

### **6.1.3. Concertación del cronograma de trabajo**

Actividad en la cual se realiza la organización del trabajo que se debe plasmar, inicialmente, en un cronograma que permita realizar seguimiento y monitoreo al alcance y ejecución del proceso de mejoramiento continuo. Luego, se deben definir objetivos medibles y comparables, así como planear las acciones, responsables, fechas de realización y formatos o herramientas a utilizar.

## **6.2. PASO 2. RECOPIACION DE LA INFORMACION GENERAL**

En este paso la Entidad puede abarcar diferentes niveles de profundización, así como diferentes herramientas aplicables. El objetivo es obtener toda la información general que pueda requerirse para entender y analizar los trámites y procesos asociados, para posteriormente priorizarlos y enfocarse en las diferentes oportunidades de racionalización e interoperabilidad. Por tanto, se debe contar con la identificación del inventario de trámites, a partir del cual se analizarán otros insumos que ayudarán a que el proceso sea más eficiente.

### **6.2.1. Documentación general de procesos y trámites**

En esta etapa la entidad territorial debe obtener la información y documentación de los procesos asociados a los trámites existentes en la organización. Para la aplicación de los pasos de la racionalización de trámites se espera que cada entidad cuente con la información relacionada a continuación: (Guía DAFP).

- 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 de la entidad para entender 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 registrarlo en el SUIT.
- Revisar la caracterización de usuarios y necesidades respecto a los trámites que presta la entidad. Verificar la información documentada con la

colaboración de los actores internos principales del proceso, y modificarla o ajustarla para garantizar su actualización.



### **6.2.2. Inventario de trámites**

Este inventario permite analizar la forma como la entidad se interrelaciona con la comunidad y grupos de valor para priorizar, racionalizar y mejorar su interacción con la ciudadanía. Los trámites realizados por cada entidad deben estar debidamente definidos y documentados, contar con los soportes de procesos y normativos que dan origen al trámite o que lo definen y reglamentan, así como descripciones y flujos de los procesos administrativos requeridos para su realización. El cual debe hacerse 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.

### **6.2.3. Mapa de procesos**

Esta actividad corresponde a la descripción de los procesos, hace parte de la planeación estratégica de la entidad y corresponde a la representación gráfica de los procesos de la organización y su interrelación, clasificándolos según su naturaleza, así:

<b>PROCESOS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	Son los procesos principales de la entidad, aquellos que añaden valor al usuario externo y ayudan a generar el producto o servicio principal de la entidad. Generalmente estos serán los procesos que están relacionados con un trámite, ya sea porque son originados por una solicitud del ciudadano u otra entidad, o porque entregan un resultado a dichos usuarios.
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	Son los procesos que soportan la realización de los procesos misionales y demás procesos, debido a que, generalmente, suministran recursos para su realización. Según la entidad, algunos ejemplos podrían ser la gestión de viajes, la contratación de personal, la aprobación presupuestaria, compras, sistemas de información, entre otros.
<b>PROCESOS DE GESTION O ESTRATEGICOS</b>	Son los procesos que permiten el funcionamiento controlado de la entidad, la formulación de políticas y la planeación estratégica de la entidad. Algunos ejemplos podrían ser la gestión económica, la gestión de calidad, la gestión de proyectos, entre otros.
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Son los procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Entre estos se incluyen procesos de medición y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los demás procesos de la entidad.

### **6.2.4. Identificación de usuarios y necesidades**

La caracterización de usuarios permite identificar, entre muchos aspectos, necesidades en común, puntos de contacto con los ciudadanos, comportamientos

y criterios de decisión similares. Para esta caracterización la entidad puede recurrir para su elaboración a la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Para ello, se debe tratar de identificar las motivaciones para realizar un trámite, los resultados esperados, las impresiones que tiene de la entidad, los criterios que usa para valorar los resultados.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta al ciudadano, como el insumo principal para generar valor público en las entidades estatales y los servicios que prestan, por lo que es muy importante identificar, los siguientes aspectos:

- **Momentos de verdad:** Son los momentos de contacto entre el usuario y la entidad.
- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS):** mediante el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de los usuarios, o grupos de interés, se pueden identificar aspectos que añaden valor para ellos, así como falencias al respecto.
- **Contacto con el usuario:** Otra alternativa es contactar mediante cuestionarios o entrevistas a los usuarios anteriores o potenciales, y preguntar abiertamente qué esperan del trámite y qué aspectos consideran relevantes para que se les preste un mejor servicio

### 6.3. PASO 3 ANALISIS Y DIAGNOSTICO

Esta etapa consiste en la priorización de los trámites identificados, el análisis detallado de la información recopilada en el punto anterior para los trámites priorizados y la elaboración del diagnóstico de la situación actual para los trámites priorizados.

#### 6.3.1. Priorización de trámites

Una vez realizado el inventario de trámites de la entidad, se deben seleccionar aquellos en los cuales se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización. Lo más recomendable es realizar el proceso de racionalización por ciclos, centrándose en algunos objetivos limitados en cada uno de ellos, con el fin de mantener bajo control el alcance del proceso. Atendiendo a los siguientes criterios de priorización SUIT:

#### CRITERIOS DE PRIORIZACION SUIT

<b>Planes de Desarrollo</b>	Nacional
	Departamental
	Municipal
	Mapa de Ruta

	<b>POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>		
Código: MIPG	Versión: 1	Fecha: Diciembre 2020	Página 10 de 11

<b>Políticas</b>	Si Presencial
	Cadena de Tramites
	Doing Business
	Empresa Consultora – Ingeniería y Dirección de Obras Montaje
<b>Ciudadanía</b>	Totalmente en línea
	Parcialmente en Línea
	Presencial
	Sistema PQRS
	¿Número total de solicitudes realizadas?
	Sugerencia a trámites en el portal SUIT
<b>Racionalización</b>	Ya fue Racionalizado

Igualmente, la entidad puede seguir otras escalas y criterios de priorización como se señala en la guía Metodológica para racionalización de tramites DAFP.

### 6.3.2. Análisis detallado del trámite priorizado

Una vez identificado el trámite o trámites priorizados se debe proceder a realizar un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite (formato integrado del trámite). Puede que se requiera la aplicación alguna de las siguientes herramientas para profundizar con mayor detalle en el trámite y su proceso relacionado, según, Guía Metodológica para racionalización de tramites DAFP.

## 6.4. PASO 4. FORMULACION DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE

En la misma sesión de trabajo, y a partir de las causas identificadas en el paso anterior, 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.

### 6.4.1. Criterios para la definición de acciones de racionalización

Al realizar una racionalización de trámite en particular es necesario evaluar si se requieren realizar acciones de otro tipo para viabilizarlas e implementarlas.

#### Racionalización que implica:

- a) Disminución de costos.
- b) Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- c) Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- d) Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- e) Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, entre otros.

	<b>POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>		
Código: MIPG	Versión: 1	Fecha: Diciembre 2020	Página 11 de 11

- f) Otros aspectos que representen una menor carga para el ciudadano y un mayor valor agregado.

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

- ✓ Racionalización normativa.
- ✓ Racionalización administrativa.
- ✓ Racionalización tecnológica.

### **6.5. PASO 5 IMPLEMENTACION Y MONITOREO**

El listado y priorización de acciones de racionalización definido en el paso 4 y el registro realizado en el módulo de racionalización de tramites en el SUIT, constituyen el derrotero para realizar la implementación, monitoreo y evaluación de las acciones de racionalización definidas, según su plazo de implementación.

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, si no 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.

Es importante tener en cuenta que el monitoreo y seguimiento se deberá realizar de manera coordinada con la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015.

### **6.6. PASO 6. EVALUACION Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACION**

En el cumplimiento de este paso es menester la formulación de indicadores internos del proceso y/o trámite que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de los objetivos, de los resultados y sus efectos en la ciudadanía. Así mismo, en esta etapa se debe analizar todo el ciclo de racionalización realizado y extraer aquellas experiencias y prácticas replicables en futuros ciclos o aquellas que deberán corregirse. Para este análisis se sugiere identificar algunos criterios tales como:

- ✓ Contexto o antecedentes.
- ✓ Situación anterior.
- ✓ Análisis de causas.
- ✓ Objetivo de la mejora.

- ✓ Acciones de racionalización.
- ✓ Evidencias.
- ✓ Resultados de la implementación

### **6.7. Compromiso**

Conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites. Esta actividad comprende el compromiso tanto de la gerencia como de las diferentes áreas de la entidad, en las cuales se enmarca la gestión que debe realizar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño dentro de la Dimensión Gestión para Resultado con Valores, donde las entidades deben mantener una constante interacción con la sociedad de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos de los ciudadanos mediante la entrega efectiva de servicios e información.

### **6.8. Socialización**

La actividad de socialización comprende los esfuerzos de racionalización y de mejoramiento constante con todos los niveles de la entidad, representa un aspecto importante, en tanto que posibilita un ambiente de compromiso y empoderamiento. Esta labor es un compromiso permanente de los ejecutores ya que se requiere información precisa y detallada de los procesos y procedimientos de cada una de las áreas y funcionarios.



**DIEGO ALFONSO MONTOYA GRAJALES**  
Gerente ESE Bellosalud

<b>Elaboró:</b> Profesional Universitario MIPG	<b>Revisó:</b> Asesor de Planeación	<b>Aprobó:</b> Comité de gestión y Desempeño
Fecha: Diciembre 2020	Fecha: Diciembre 2020	Fecha: Diciembre 2020