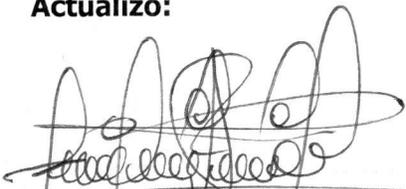


<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> <small>Tunja</small>
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

**Actualizo:**

**Fecha** 07 MAY 2019



**ORIGINAL FIRMADO**  
**JORGE ARMANDO FIGUEREDO MALAGÓN**  
**Profesional Universitario**

**ORIGINAL FECHADO**

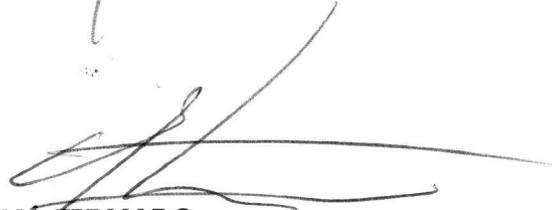
**Reviso:**

**Fecha** 07 MAY 2019



**ORIGINAL FIRMADO**  
**MARBÍZ SAÍD DUCUARA AMADO**  
**Profesional Universitario TIC'S**

**ORIGINAL FECHADO**

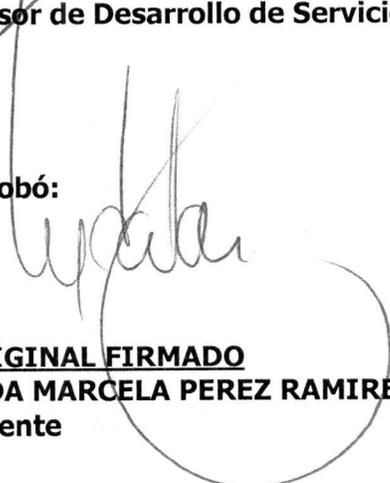


**ORIGINAL FIRMADO**  
**HENRY MAURICIO CORREDOR CAMARGO**  
**Asesor de Desarrollo de Servicios**

**ORIGINAL FECHADO**

**Aprobó:**

**Fecha:** 07 MAY 2019



**ORIGINAL FIRMADO**  
**LYDA MARCELA PEREZ RAMIREZ**  
**Gerente**

**ORIGINAL FECHADO**

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>ESE HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 2 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. MARCO LEGAL .....	4
4. PRINCIPIOS Y NORMAS GENERALES APLICABLES A LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (Decreto 0019 de 2012) .....	5
5. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA –DAFP.....	14
6. POLÍTICA PÚBLICA DE RACIONALIZACIÓN (Decreto 0019 De 2012) .....	15
7. OTROS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS DE INTERES PARA LA ENTIDAD EN EL SECTOR SALUD (DECRETO 0019 DE 2012).....	16
8. FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
9. METODOLOGÍA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	19
9.1 TIPOS DE RACIONALIZACIÓN.....	19
9.2 PASOS PARA LA RACIONALIZACIÓN .....	20
10. COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO .....	24
11. ADMINISTRACIÓN DE TRÁMITES .....	24
12. DEFINICIONES .....	26
13. RESPONSABLE.....	27
14. DESCRIPCIÓN .....	27
15. EVALUACIÓN.....	28
16. BIBLIOGRAFIA.....	28
17. CONTROL DE CAMBIOS .....	28

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>			
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	<b>Página 3 de 28</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>	

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja, es una entidad que presta servicios de salud con atención médica especializada de III y IV nivel de complejidad en el Departamento de Boyacá, constituyéndose como centro de referencia, no solo del departamento, sino de los departamentos circunvecinos. Es una entidad pública descentralizada del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera.

En las actuaciones administrativas La E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja busca la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, con el fin de brindar un mejor servicio y de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones, buscando siempre cumplir con las políticas, leyes y demás regulaciones.

La E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja, tiene a cargo el desarrollo de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, que son parte de los servicios que brinda a sus usuarios; los cuales registra y gestiona según lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en el Sistema Único de Identificación de Trámites -SUIT ([www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)).

En este manual se describe entre otros aspectos las normas más relevantes en materia de trámites (Decreto 0019 de 2012), las entidades que supervisan esta materia y la política nacional de racionalización de trámites. Dentro de esta política se desprende la implementación de estrategias de mejoramiento a procesos, procedimientos y trámites, que se dividen en cuatro fases que inician con la identificación de trámites, su priorización y diagnóstico, su racionalización y finalmente la interoperabilidad. La gestión de esta política está dada bajo las directrices del Gobierno Nacional y en especial las del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Orientar y brindar la información necesaria para facilitar la accesibilidad de la ciudadanía a los distintos trámites ofertados en la ESE Hospital San Rafael de Tunja, bajo parámetros de eficiencia y calidad en la atención

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Brindar apoyo al personal que labora en la institución en cuanto a los trámites, procedimientos administrativos de cara al ciudadano y la administración de los mismos, de conformidad con los principios, la Constitución Política y demás leyes que reglamenten.
- Orientar metodológicamente a los funcionarios de la Institucion, en el análisis de los procesos y procedimientos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámite.

## **2. ALCANCE**

El manual de antitrámites aplica para el personal que labora en la ESE Hospital San Rafael de Tunja que atienden o gestionan trámites u otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.

## **3. MARCO LEGAL**

### **✓ Decreto Ley 2150 de 1995**

Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

### **✓ Decreto 1747 de 2000**

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>			
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	<b>Página 5 de 28</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>	

✓ **Conpes 3292 de 2004**

Proyecto de racionalización y automatización de trámites

✓ **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

✓ **Decreto 019 de 2012**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

✓ **NTC 5854 de 2012**

Establece los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA. Esta norma debe ser adquirida directamente en el ICONTEC.

✓ **Decreto 2364 de 2012**

Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

✓ **Ley estatutaria 1618 de 2013**

Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

**4. PRINCIPIOS Y NORMAS GENERALES APLICABLES A LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (Decreto 0019 de 2012)**

**Que busca el decreto?**

- ✓ Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 6 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

- ✓ Facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.
- ✓ Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública
- ✓ Facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen. (Art. 1)

**A quién aplica?** A todos los organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativas. (Art. 2)

#### **Como Actuar?**

- ✓ Actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- ✓ Actuar con celeridad en las actuaciones administrativas.
- ✓ Deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia.
- ✓ Suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados.
- ✓ Deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia.
- ✓ Dentro de los términos legales deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible. (Art. 3 y 4)

#### **Economía en las actuaciones administrativas.**

- ✓ Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos;
- ✓ No deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa, o tratándose de poderes especiales.
- ✓ Proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas. (Art. 5)

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 7 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

### **Simplicidad de los Trámites.**

- ✓ Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- ✓ Las autoridades deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares. (Art. 6)

### **Se puede pedir declaraciones extra juicio?**

"Se prohíbe exigir como requisito para el trámite de una actuación administrativa declaraciones extra juicio ante autoridad administrativa o de cualquier otra índole. Para surtirla bastará la afirmación que haga el particular ante la autoridad, la cual se entenderá hecha bajo la gravedad del juramento." (Art. 7)

### **Se puede exigir actuación judicial previa para la decisión administrativa?**

No. Se prohíbe exigir como requisito previo para obtener una decisión administrativa la interposición de una acción judicial y la presentación de la copia de la providencia que ordene el reconocimiento o adjudicación de un derecho. (Art. 8)

### **Se puede exigir documentos que reposan en la entidad?**

No. Cuando se esté adelantando un trámite ante la administración, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación. (Art. 9)

### **Se puede exigir la comprobación de pagos anteriores?**

No, se prohíbe de exigencia de comprobación de pagos anteriores. En relación con los pagos que deben efectuarse ante la Administración Pública o ante los particulares que cumplen una función administrativa, **queda prohibida la exigencia de comprobantes de pago hechos con anterioridad**, como condición para aceptar un nuevo pago, salvo que este último implique la compensación de deudas con saldos a favor o pagos en exceso, o los casos en que se deba acreditar, por quien corresponda, el pago de períodos en mora al Sistema de Seguridad Social Integral". (Art. 10)

### **Se podrá devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, de aritmética o similares?**

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>			 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	<b>Página 8 de 28</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>	

No, salvo que la utilización del idioma o de los resultados aritméticos resulte relevante para definir el fondo del asunto de que se trate y exista duda sobre el querer del solicitante. (Art. 11)

### **Los Niños, Niñas y Adolescentes pueden presentar solicitudes?**

Si, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. (Art. 12)

### **Se debe tener atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública?**

Si, todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de **atención preferencial** a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. (Art. 13)

### **Se pueden presentar solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad?**

Si, los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, en nuestro caso a través de la página web de la institución. (Art. 14)

### **Conexión para acceso a los registros públicos?**

Las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o presten servicios públicos pueden conectarse gratuitamente a los registros públicos que llevan las entidades encargadas de expedir los certificados de existencia y representación legal de las personas jurídicas, los certificados de tradición de bienes inmuebles, naves, aeronaves y vehículos y los certificados tributarios, en las condiciones y con las seguridades requeridas que establezca el reglamento. La lectura de la información obviará la solicitud del certificado y servirá de prueba bajo la anotación del funcionario que efectúe la consulta. (Art. 15)

### **Se puede exigir la huella dactilar?**

No, Suprímase el requisito de imponer la huella dactilar en todo documento, trámite, procedimiento o actuación que se deba surtir ante las entidades públicas y los particulares que cumplan funciones administrativas.

Excepcionalmente se podrá exigir huella dactilar en los siguientes casos:

1. Servicios financieros de entidades públicas
2. Trámites propios del Sistema General de Seguridad Social en Pensiones

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 9 de 28</b>

3. Trámites ante Registro Públicos
4. Trámites relacionados con el Pasaporte y la Cédula de Extranjería
5. Visas y prórrogas de permanencia
6. Escrituras Públicas
7. Visita a internos e internas en Establecimientos del -INPEC
8. Cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad
9. Autorización para salida de menores de país
10. Cesión de derechos
11. Comercio de armas, municiones y explosivos
12. Otorgamiento de poderes
13. Registros delictivos
14. Trámites para el registro de víctimas y ayuda humanitaria

En todo caso la exigencia de la huella dactilar será remplazada por su captura mediante la utilización de medios electrónicos conforme a lo previsto en el presente Decreto. (Art. 17)

#### **Se puede verificación de la huella dactilar por medios electrónicos?**

En los trámites y actuaciones que se cumplan ante las entidades públicas y los particulares que ejerzan funciones administrativas en los que se exija la obtención de la huella dactilar como medio de identificación inmediato de la persona, ésta se hará por medios electrónicos. Las referidas entidades y particulares contarán con los medios tecnológicos de interoperabilidad necesarios para cotejar la identidad del titular de la huella con la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Si el trámite no requiere de la identificación inmediata de la persona, la autoridad o el particular encargado de funciones administrativas coordinarán con la Registraduría Nacional del Estado Civil el mecanismo de verificación de la información requerida.

Cuando por razones físicas la persona que pretenda identificarse no pueda imponer la huella dactilar o esta carezca de calidad suficiente para identificarla, la verificación de la identidad se hará mediante la comparación de su información biográfica con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil. De igual forma se procederá para identificar a personas menores de siete (7) años, caso en el cual deberá acompañarse copia del Registro Civil de Nacimiento.

La comprobación de identidad a través de la Registraduría Nacional del Estado Civil no tendrá costo para la entidad pública o el particular que ejerza funciones administrativas

**Parágrafo 1.** La identificación mediante la obtención electrónica de la huella dactilar no excluye la presentación del documento de identidad. En caso de que la persona no tenga documento de identidad, el requisito se surtirá con la exhibición del comprobante del documento en trámite, expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual se presume auténtico.

**Parágrafo 2.** Cuando sea necesario, y con el fin de obtener la huella dactilar en sitios distintos a su sede operativa, las autoridades públicas o los particulares en ejercicio de funciones administrativas

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja	
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>			<b>Página 10 de 28</b>
<b>Versión: 01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>	

podrán incorporar mecanismos móviles de obtención electrónica remota de la huella dactilar. Las notarías del país están obligadas a contar con sistemas de obtención electrónica remota de la huella dactilar.

Parágrafo 3. Para los efectos de este artículo, entiéndase que el documento de identidad es la cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería, la tarjeta de identidad o el pasaporte si el nacional que se identifica se encuentra en el exterior.

Parágrafo 4. Los particulares que prestan servicios públicos podrán incorporar mecanismos de obtención electrónica de la huella dactilar de usuarios, clientes o consumidores cuando resulte indispensable para evitar suplantaciones o fraudes, e inter-operar con la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil para verificar su identidad. (Art. 18)

### **Cómo se verifica la identidad de personas mayores de siete (7) años que no hayan cumplido la mayoría de edad?**

Se hará mediante la exhibición de la tarjeta de identidad y la obtención de la huella dactilar, en los términos del artículo anterior. No obstante, en los trámites que se realicen en el exterior, no se les exigirá la tarjeta de identidad, sino el registro civil de nacimiento. (Art. 19)

### **Se puede exigir presentaciones personales o certificados para probar la supervivencia de una persona o prueba de fe de vida?**

No, la verificación de la supervivencia de una persona se hará consultando únicamente las bases de datos del Registro Civil de la Registraduría Nacional del Estado Civil. (Art. 21)

### **Quién administra la base de datos del registro civil de defunción?**

La Registraduría Nacional del Estado Civil administrará la base de datos del Registro Civil de Defunción la cual se alimentará con la información que remitan las notarías, los consulados, los registradores del estado civil y las demás autoridades encargadas de llevar el registro civil.

Las autoridades o particulares que presten el servicio de Registro Civil deberán **implementar los mecanismos tecnológicos necesarios para interoperar con la Registraduría Nacional del Estado Civil**, a fin de reportar en tiempo real los registros civiles de defunción tramitados en sus dependencias.

Así mismo, las autoridades públicas competentes, **los hospitales**, las funerarias y los parques cementerios están obligados a reportar a la Registraduría Nacional del Estado Civil, dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes, la información de los fallecimientos respecto de los cuales tengan noticia por el ejercicio de sus funciones o con motivo de la prestación de los servicios funerarios.

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 11 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

La información debe incluir, como mínimo y cuando ello sea posible, la identidad de la persona fallecida con nombres y apellidos y el tipo y número de documento de identidad. La Registraduría Nacional del Estado Civil determinará la forma en que debe tramitarse este reporte.

La Registraduría Nacional del Estado Civil efectuará las verificaciones pertinentes y cruzará, corregirá, cancelará, anulará e inscribirá de oficio los datos de los Registros Civiles de Defunción.

La Registraduría Nacional del Estado Civil definirá el formato único que deberán diligenciar los médicos, el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses sus regionales y seccionales y las autoridades competentes cuando certifiquen la muerte de una persona. (Art. 23)

### **Qué relación tiene un hospital con las funciones especiales de las notarias?**

Las notarías que presten sus servicios en municipios o distritos hasta de segunda categoría están obligadas a expedir los registros civiles de nacimiento y defunción en los hospitales y clínicas, mediante mecanismos de obtención electrónica de la huella dactilar, si ello fuere posible.

Es potestativo de los padres o representante legal del recién nacido inscribirlo ante el funcionario de la notaría que atienda en el hospital o la clínica. (Art. 24)

### **Hay eliminación de autenticaciones y reconocimientos?**

Si con algunas salvedades. Todos los actos de funcionario público competente se presumen auténticos. Por lo tanto no se requiere la autenticación en sede administrativa o notarial de los mismos. Los documentos producidos por las autoridades públicas o los particulares que cumplan funciones administrativas en sus distintas actuaciones, siempre que reposen en sus archivos, tampoco requieren autenticación o reconocimiento.

Ninguna autoridad administrativa podrá exigir la presentación, suministro o entrega de documentos originales autenticados o copias o fotocopias autenticados, sin perjuicio de los controles o verificaciones que dichas entidades deban realizar, salvo para el reconocimiento o pago de pensiones.

Los documentos privados, tuvieren o no como destino servir de prueba en actuaciones administrativas, incluyendo los provenientes de terceros, se presumen auténticos, mientras no se compruebe lo contrario mediante tacha de falsedad, con excepción de los poderes especiales y de las actas de asamblea general de accionistas, junta de socios y demás actos de personas jurídicas que deban registrarse ante las Cámaras de Comercio, las cuales deberán ser presentadas personalmente por sus otorgantes ante el secretario de la respectiva Cámara.

Las copias simples que expidan los notarios de los documentos que reposan en los respectivos protocolos no se autenticarán, salvo que el interesado así lo solicite. (Art. 24)

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

**Cómo es el asunto de la divulgación y gratuidad de formularios oficiales para la presentación de declaraciones y realización de pagos?**

Se deberá habilitar los mecanismos necesarios para poner a disposición gratuita y oportuna de los interesados el formato definido oficialmente para el respectivo período en que deba cumplirse el deber u obligación legal, utilizando para el efecto formas impresas, magnéticas o electrónicas.

Las entidades públicas y los particulares que ejercen funciones administrativas deberán colocar en medio electrónico, a disposición de los particulares, todos los formularios cuya diligencia se exija por las disposiciones legales. En todo caso, para que un formulario sea exigible al ciudadano, la entidad respectiva deberá publicarlo en el Portal del Estado colombiano. (Art. 26)

**Cómo es el asunto del pago de obligaciones a favor del estado o de los particulares que por virtud de la ley recauden recursos públicos?**

El pago de obligaciones dinerarias relacionadas, entre otros, con tributos, estampillas, derechos, regalías, multas, a favor de las autoridades o de los particulares que por virtud de la ley recauden recursos públicos podrá realizarse a través de cualquier medio de pago, incluyendo las transferencias electrónicas de fondos, abono en cuenta y sistemas de crédito mediante la utilización de tarjetas.

Para tal efecto, tales autoridades y particulares deberán difundir las tablas y las tarifas que con fundamento en la ley les permitan a los deudores efectuar la liquidación y pago de tales obligaciones. En caso de que la entidad incumpla esta obligación, el particular podrá cancelarla en el mes siguiente a su vencimiento.

Las entidades y organismos públicos y particulares que prestan función administrativa deberán adelantar las gestiones necesarias para viabilizar los pagos por medios electrónicos". (Art. 27)

**Se debe certificar los descuentos o retenciones practicadas?**

Las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones administrativas o presten servicios públicos que paguen o abonen en cuenta a favor de cualquier persona una obligación a su cargo deberán certificar los descuentos o las retenciones que le hayan sido practicados al beneficiario con indicación precisa de la norma legal con que se haya procedido. Para tal efecto, podrán enviar la certificación a la dirección electrónica que haya registrado el beneficiario e implementar en su página Web, un mecanismo para que exclusivamente los beneficiarios puedan consultar y descargar los comprobantes de pago con la discriminación de los descuentos y retenciones que le fueron practicados. (Art. 28)

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 13 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

### **Se puede exigir la denuncia por pérdida de documentos?**

Ninguna autoridad administrativa podrá exigir la presentación de denuncia por pérdida de documentos con el fin de tramitar la expedición del duplicado o remplazo correspondiente, para lo cual bastará la afirmación del peticionario sobre tal circunstancia, la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad del juramento. (Art. 29)

### **Se debe hacer actas sobre las decisiones de los consejos superiores o de los cuerpos colegiados de la administración pública?**

Si, harán constar en actas aprobadas por los mismos, o por las personas que se designen en la reunión para tal efecto, y firmadas por quien la presida y por quien sirva de secretario, en las cuales deberá indicarse, además, los votos emitidos en cada caso. Cuando las decisiones consten en actas, la copia de éstas, autorizada por el secretario general o por el representante de la entidad, será prueba suficiente de los hechos que consten en las mismas, mientras no se demuestre la falsedad de la copia o de las actas. Respecto a decisiones que deban constar en actas, a los funcionarios no les será admisible prueba distinta para establecer hechos que deban constar en ellas. (Art. 33)

### **Se requiere abogado para actuar en alguna actuación o trámite administrativo?**

Excepto cuando se trate de la interposición de recursos, en ninguna otra actuación o trámite administrativo se requerirá actuar mediante abogado. (Art. 34)

### **Cómo es el asunto solicitud de renovación de permisos, licencias o autorizaciones?**

Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización, y el particular la solicite dentro de los plazos previstos en la normatividad vigente, con el lleno de la totalidad de requisitos exigidos para ese fin, la vigencia del permiso, licencia o autorización se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca la decisión de fondo por parte de la entidad competente sobre dicha renovación.

Si no existe plazo legal para solicitar la renovación o prorroga del permiso, licencia o autorización, ésta deberá presentarse cinco días antes del vencimiento del permiso, licencia o autorización, con los efectos señalados en el inciso anterior. (Art. 35)

### **Se presume válida la firma de los particulares en documentos o trámites ante autoridades públicas?**

Las firmas de particulares impuestas en documentos privados, que deban obrar en trámites ante autoridades públicas no requerirán de autenticación. Dichas firmas se presumirán que son de la persona respecto de la cual se afirma corresponden. Tal presunción se desestimaré si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de falsa, o si mediante métodos tecnológicos debidamente probados se determina la falsedad de la misma. (Art. 35)

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 14 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

### **Cuáles son las instrucciones de las superintendencias a sus vigilados?**

Las Superintendencias impartirán instrucciones a sus vigilados para que no exijan más requisitos, trámites o procedimientos de los estrictamente necesarios, y orientarlos al logro de objetivos de eficiencia, economía, celeridad, y racionalización de trámites que beneficien al ciudadano.

Para tal efecto, recomendarán, entre otros, el uso de las tecnologías de la información y el comercio electrónico; la implementación del sistema de turnos; la facilitación de trámites a través de sistemas no presenciales; la estandarización de formularios, trámites y procesos; el uso de mecanismos de comparación de productos, precios, calidades y servicios de manera que se hagan visibles las fortalezas y debilidades de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado; regular los horarios de mercadeo por teléfono y por correo y los horarios y los métodos de cobranza; determinar que quien haga oferta al público debe incluir en ella todas las condiciones y restricciones de acceso en forma clara e integral; y, fomentar el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Así mismo, con el fin de garantizar el principio de igualdad de las personas frente a los prestadores de servicios públicos, impartirán las instrucciones a sus vigilados para hacer extensivo a ellos los principios y reglas de racionalización de trámites y procedimientos a los que se refiere este Decreto.

### **5. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA –DAFP**

El Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, es la instancia que formula y orienta la Política de Racionalización de Trámites y el marco normativo para su implementación, con base en las directrices que sobre la materia expida el Gobierno Nacional.

De la misma forma, brinda asesoría en la política de racionalización y seguimiento a los planes de acción de la estrategia anti trámites desarrollados por las entidades de la Administración Pública de orden nacional y territorial, con el fin de facilitar la optimización, simplificación, estandarización o supresión de los trámites.

Igualmente es la instancia encargada de velar por la permanente estandarización de los trámites de la administración pública, de autorizar la adopción e implementación de los nuevos, verificar su cumplimiento cuando se inscriban en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT ([www.suiit.gov.co](http://www.suiit.gov.co)) y depurar la información contenida en el mismo, de tal manera que permita el acceso y actualización de forma clara y ágil al usuario. Se entiende por estandarización el deber de la administración de establecer trámites equivalentes frente a pretensiones equivalentes o similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Los trámites que no cumplan con esta condición serán devueltos para hacer los ajustes pertinentes.

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 15 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

## **6. POLÍTICA PÚBLICA DE RACIONALIZACIÓN (Decreto 0019 De 2012)**

### **Cuál son los principios de la política pública de racionalización de trámites?**

Para tal fin, la política pública atenderá, entre otros, a los siguientes principios:

1. Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
2. Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
3. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

### **Cuáles son los principales objetivos de la Política Antitrámites?**

1. Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
2. Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TICs.
3. Hacer más eficiente la gestión de los las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.

### **Cuál es el procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley.**

Se deberá previamente someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública adjuntando la manifestación del impacto regulatorio, con la cual se acreditará su justificación, eficacia, eficiencia y los costos de implementación para los obligados a cumplirlo; así mismo deberá acreditar la existencia de recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación. En caso de encontrarlo razonable y adecuado con la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública autorizará su adopción e implementación.

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

**Parágrafo 1.** El procedimiento previsto en el presente artículo no se aplicará cuando se trate de adoptar trámites autorizados por los decretos expedidos durante los estados de excepción, con motivo de la declaratoria de un estado de catástrofe o emergencia natural o cuando se requiera la adopción inmediata de medidas sanitarias para preservar la sanidad humana o agropecuaria.

**Parágrafo 2.** Las Asambleas Departamentales y los Concejos Distritales o Municipales únicamente podrán adoptar, mediante ordenanza o acuerdo, las medidas que se requieran para la implementación o aplicación de los trámites creados o autorizados por la Ley. (Art. 39)

### **En dónde se inscribe un trámite o requisito que sea oponible y exigible al particular?**

Deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal.

El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación. (Art. 40)

## **7. OTROS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS DE INTERES PARA LA ENTIDAD EN EL SECTOR SALUD (DECRETO 0019 DE 2012)**

### **ARTÍCULO 119. ACREDITACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE UN COTIZANTE, MAYORES DE 18 AÑOS Y MENORES DE 25 QUE SEAN ESTUDIANTES:**

A partir de enero 1 de 2013, la acreditación de los beneficiarios de un cotizante, mayores de 18 años y menores de 25, que sean estudiantes con dedicación exclusiva a esta actividad, se verificará por la Entidad Promotora de Salud a través de bases de datos disponibles que indique para el efecto el Ministerio de Salud y Protección Social, sin requerir la acreditación del certificado de estudios respectivos de cada entidad de educación.

### **ARTÍCULO 120. TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.**

Cuando se trate de la atención ambulatoria, con internación, domiciliaria, de urgencias e inicial de urgencias, el trámite de autorización para la prestación de servicios de salud lo efectuará, de manera directa, la institución prestadora de servicios de salud IPS, ante la entidad promotora de salud, EPS. En consecuencia, ningún trámite para la obtención de la autorización puede ser trasladado al usuario

### **ARTÍCULO 121. TRÁMITE DE RECONOCIMIENTO DE INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD.**

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

El trámite para el reconocimiento de incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad o paternidad a cargo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deberá ser adelantado, de manera directa, por el empleador ante las entidades promotoras de salud, EPS. En consecuencia, en ningún caso puede ser trasladado al afiliado el trámite para la obtención de dicho reconocimiento.

### **ARTÍCULO 122. PROCEDIMIENTO PARA SANEAMIENTO DE CUENTAS POR RECOBROS.**

Sin perjuicio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos establecidos en la ley, cuando se presenten divergencias recurrentes por las glosas aplicadas en la auditoría efectuada a los cobros ante el FOSYGA, por cualquier causal, el Ministerio de Salud y Protección Social establecerá los lineamientos o procedimientos orientados a su solución, siempre y cuando no haya transcurrido el plazo de caducidad establecido para la acción de ARTÍCULO 124. ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS CON ESPECIALISTAS. La asignación de citas médicas con especialistas deberá ser otorgada por las Empresas Promotoras de Salud en el término que señale el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual será adoptada en forma gradual, atendiendo la disponibilidad de oferta por especialidades en cada región del país, la carga de la enfermedad de la población, la condición médica del paciente, los perfiles epidemiológicos y demás factores que incidan en la demanda de prestación del servicio de salud por parte de la población colombiana. Para tal efecto, el Ministerio de Salud y Protección Social expedirá en los próximos tres meses a la vigencia del presente decreto la reglamentación correspondiente.

### **ARTICULO 125. AUTORIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD.**

Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, tendrán la obligación de contar con sistemas no presenciales para autorizar los servicios de salud, de tal forma que el afiliado no tenga que presentarse nuevamente para recibir la misma. En ningún caso las autorizaciones podrán exceder los cinco (5) días hábiles contados a partir de la solicitud de la autorización. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento de los tiempos de autorización que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación.

### **ARTÍCULO 129. METODOLOGIA DE ANÁLISIS DE PRODUCTO TERMINADO DE MEDICAMENTOS.**

En la evaluación farmacéutica, se entenderá que las farmacopeas oficialmente aceptadas en el país, corresponden siempre a la última edición vigente de la farmacopea respectiva.

Parágrafo. El INVIMA podrá aceptar técnicas analíticas diferentes a las contenidas en las farmacopeas oficialmente aceptadas en el país, siempre y cuando, el interesado presente la validación respectiva y sea aprobada por dicho Instituto.

Parágrafo. El INVIMA podrá aceptar técnicas analíticas diferentes a las contenidas en las farmacopeas

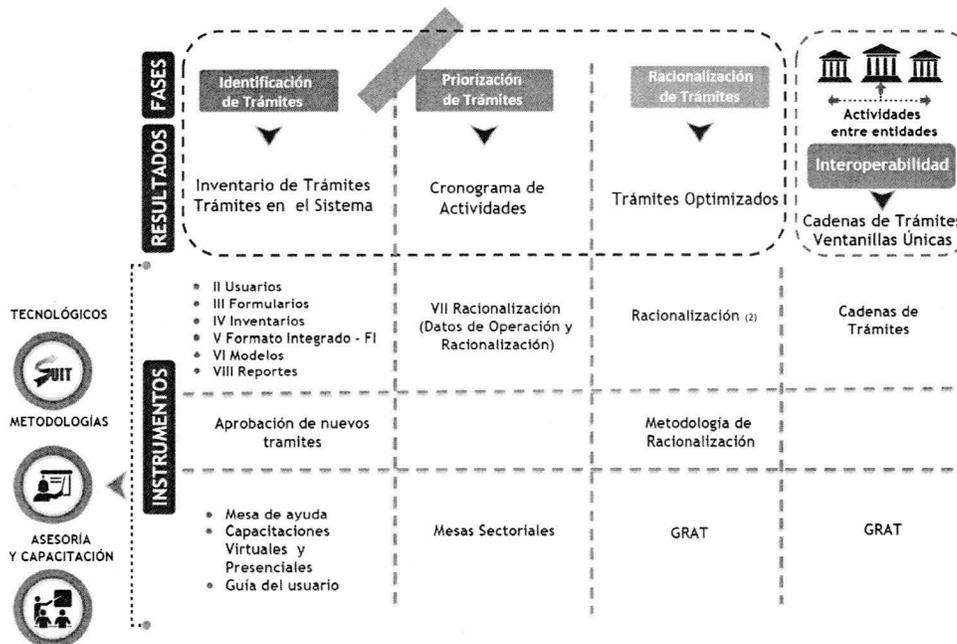
oficialmente aceptadas en el país, siempre y cuando, el interesado presente la validación respectiva y sea aprobada por dicho Instituto.

### **ARTÍCULO 130. CONTROL DE CALIDAD DE MEDICAMENTOS EN POSCOMERCIALIZACIÓN.**

Para el control y vigilancia de los medicamentos que se comercialicen en el país, la autoridad sanitaria competente, empleará la farmacopea con la cual se concedió el registro sanitario, siempre en su última edición vigente.

## **8. FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

El presente capítulo describe la estrategia de implementación de la política antitrámites, la cual contempla 4 fases:



**Fase 1 – Identificación de Trámites:** El objetivo de esta fase es que la entidad a partir de sus procesos identifique los trámites y procedimientos administrativos. Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT.

**Fase 2 – Priorización de trámites a intervenir:** 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. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención.

**Fase 3 – Racionalización de Trámites:** La racionalización se define como el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas,

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 19 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado

**Fase 4 – Interoperabilidad:** La definición de interoperabilidad utilizada en la presente guía se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades

Para mayor lustración del contenido y descripción de cada una de las fases se debe consultar vía web "Guía de Racionalización de Trámites -DAFP"

## **9. METODOLOGÍA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

### **Que es Racionalizar?**

Serie de actividades formuladas al interior de cada entidad que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

### **9.1 TIPOS DE RACIONALIZACIÓN**

- **Racionalización Normativa**

Ajuste o modificación de instrumentos normativos: Instrucciones, Resoluciones, Circulares, Decretos, Leyes, para simplificar o racionalizar trámites y facilitar la interacción del ciudadano con el Estado.

¿Qué se puede realizar mediante una racionalización normativa?

- ✓ Eliminación de un tramite
- ✓ Reducir o eliminar pagos
- ✓ Generar incentivos para pagos
- ✓ Eliminar pasos
- ✓ Eliminar requisitos
- ✓ Eliminar Documentos
- ✓ Ampliar Cobertura
- ✓ Ampliar Vigencia
- ✓ Reducir Tiempo

- **Racionalización Administrativa**

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 20 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

Mejora de los procedimientos internos y de las condiciones de prestación del servicio asociado a los trámites y otros procedimientos administrativos.

¿Qué se puede realizar mediante una racionalización administrativa?

- ✓ Reducción de pasos
- ✓ Reducción del tiempo
- ✓ Estandarización y simplificación de formularios
- ✓ Eliminación de requisitos
- ✓ Ampliación de puntos de atención
- ✓ Extensión de horarios

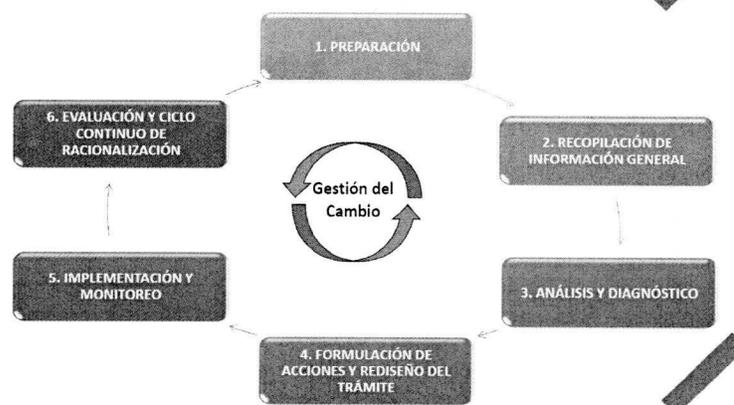
- **Racionalización Tecnológica**

Incorporación de medios electrónicos para automatizar total o parcialmente trámites y otros procedimientos administrativos, de modo que los mismos puedan ser realizados en línea por los ciudadanos.

¿Qué se puede realizar mediante una racionalización tecnológica?

- ✓ Formularios en línea
- ✓ Pagos en línea
- ✓ Envío de documentos electrónicos
- ✓ Seguimiento en línea
- ✓ Firma electrónica
- ✓ Trámite totalmente en línea

## 9.2 PASOS PARA LA RACIONALIZACIÓN



<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>			
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	<b>Página 21 de 28</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>	

- **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.

**Actividades:**

- Compromiso de la Alta Dirección y conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites.
- Socialización y sensibilización.
- Concertación del cronograma de trabajo del ciclo de racionalización.

- **Recopilación de Información General**

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.

**Actividades:**

Documentación general de procesos y trámites

- Consultar el inventario de trámites.
- Consultar el mapa de procesos de la entidad.
- Recolectar documentación de respaldo.
- Revisar la caracterización de usuarios y necesidades.
- Verificar la documentación recopilada con actores internos.

- **Análisis y Diagnóstico**

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.

**Actividades:**

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

Priorización de trámites

Criterios de priorización SUIIT	
<b>Planes de desarrollo</b>	Nacional
	Departamental
	Municipal
<b>Políticas</b>	Mapa de Ruta
	Sí presencial
	Cadena de Trámites
	<i>Doing Business</i>
<b>Ciudadanía</b>	Empresa Consultora - Ingeniería y Dirección de Obras y Montaje– IDOM.
	Totalmente línea
	Parcialmente línea
	Presencial
	Sistema PQRS
	¿Número total de solicitudes realizadas?
	Sugerencia a trámites en el portal SUIIT
<b>Institución</b>	Plan Operativo Institucional
	Oficina de Atención al Ciudadano
<b>Racionalización</b>	Ya fue racionalizado

Otros criterios para priorizar
Trámites que generan mayor valor al usuario
Trámite insignia de la entidad
Trámites de gran impacto para la ciudadanía
Trámites con mayor número de errores y/o devoluciones
Trámites con mayor tiempo de ciclo
Trámites con mayor frecuencia de solicitud
Trámites con mayores costos para el usuario y/o entidad
Trámites relacionados con la implementación del Acuerdo de Paz
Trámites susceptibles de riesgos de corrupción
Trámites identificados mediante los diferentes espacios de participación ciudadana
Trámites identificados en auditorías externas e internas

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>			
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	<b>Página 23 de 28</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>	

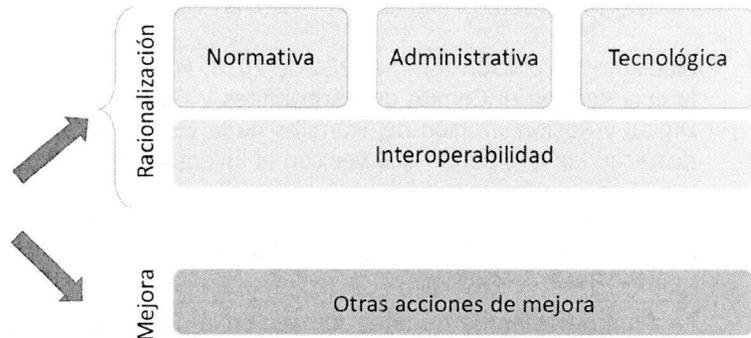
✓ **Formulación de acciones y rediseño del trámite**

A partir de las causas identificadas, se continúa con la identificación de acciones de racionalización para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor al usuario.

✓ **Criterios para definición de acciones de racionalización**

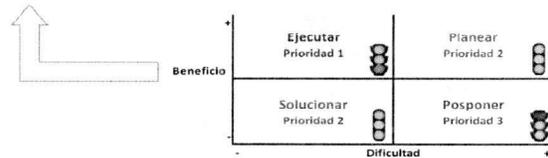
**Actividades:**

1. Criterios para definición de acciones de racionalización



✓ **Listado de acciones**

LISTADO Y PRIORIZACIÓN DE ACCIONES											
Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha fin	Avance	Efectividad	Observaciones



✓ **Registro de la estrategia de racionalización**

○ **Evaluación y ciclo continuo de racionalización**

Hacer una evaluación de las acciones implementadas y realizar nuevos ciclos de racionalización.

**Actividades:**

✓ **Empleo de indicadores internos del proceso y/o trámite.**

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRÁMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

- ✓ Analizar todo el ciclo de racionalización realizado.
- ✓ Incorporar buenas prácticas y aprendizajes en nuevos ciclos de racionalización.

## 10. COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

El Comité institucional de gestión y desempeño de la ESE Hospital San Rafael de Tunja, creado mediante resolución 135 del 2018, por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento, es un órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, incluida la política de racionalización de trámites.

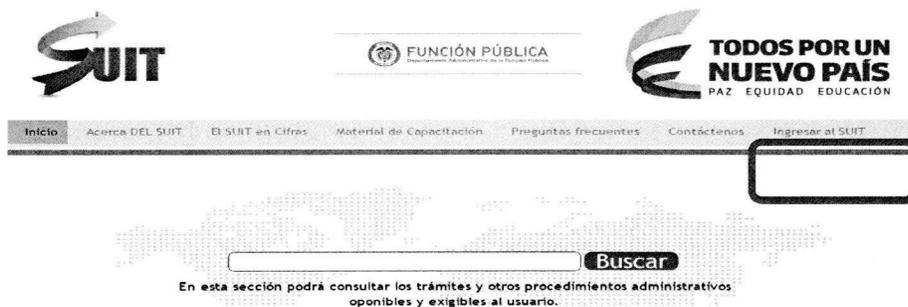
Mediante Resolución Interna 221 de 2018, Por la cual se deroga la Resolución 240 de 2013, mediante la cual se creó el Comité de Antitrámites y Gobierno en Línea y se crea el Grupo de Apoyo Gobierno Digital y Racionalización de Trámites de la ESE Hospital San Rafael Tunja. Dentro de las funciones se destacan las que tienen que ver con el inventario, análisis, simplificación y racionalización de trámites

## 11. ADMINISTRACIÓN DE TRÁMITES

La administración de trámites se hace en la plataforma del Sistema Único de Identificación de trámites –SUIT ([www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)). Bajo los Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

En esta plataforma se ingresa con los usuario autorizados por la Oficina Asesora de desarrollo se servicios. Para la Institución se tiene 2 usuarios pertenecientes al Asesor de desarrollo de servicios y al Administrador de Trámites –AT.

***Ingresando a la plataforma [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)***



Muestra las opciones de administración de trámites

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>ESE HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>		
<b>Versión: 01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>



Administración: Por el usuario AT muestra el avance de la insitución:



Opciones de formato integrado por donde se crean y se gestionan los trámites para aprobación y de acuerdo a los lineamientos del DAFF:



<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 26 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

## 12. DEFINICIONES

**Administradores de trámites -AT:** Responsables del ingreso y actualización de la información de los procedimientos administrativos de su institución en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

**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. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud

**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC:** Son el conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes

**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.

**Sistema Único de Información de Trámites - SUIT:** El Sistema Único de Información de Trámites - SUIT es un instrumento de apoyo para la implementación de cada una de las fases de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012, sistema que tiene como propósito ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA que ofrecen las instituciones de la administración pública

**Racionalización:** Se entenderá la racionalización de trámites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir éstos, 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 al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de 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.

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

**Automatización (requisito automatizado):** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites

**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

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

eficiente de los mercados, generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, evitar daños inminentes o bien atenuar 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.

**Requisitos:** Son los documentos, pasos o condiciones necesarias para la ejecución del trámite.

**Cadena de trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e inter-sectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas

### 13. RESPONSABLE

Dependencia de Sistemas o quien se designe por la Coordinación Tecnologías de Información y Comunicaciones -TICS de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja.

### 14. DESCRIPCION

En este manual se describe entre otros aspectos las normas más relevantes en materia de trámites como son:

- ✓ Constitución política de Colombia, ley 962 DE 2005, 0019 de 2012, en la que se destaca esta última o ley antitrámites por ser la más significativa;
- ✓ Principios y normas generales aplicables a los trámites y procedimientos administrativos según decreto 0019 de 2012
- ✓ Los entes que supervisan en materia como lo es el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, el comité de Gobierno en línea;
- ✓ Se realiza una breve descripción de la política nacional de racionalización de trámites y también describen algunas definiciones
- ✓ Se da un abreve descripción del ingreso y algunas opciones para la Administración de trámites en la plataforma SUIT.

Dentro de la política nacional de racionalización de trámites, se desprende la implementación de estrategias de mejoramiento a procesos, procedimientos y trámites, que se dividen en cuatro fases que inician con la identificación de trámites, su priorización y diagnóstico, su racionalización y finalmente la interoperabilidad. La gestión de esta política está dada bajo las directrices del Gobierno Nacional y en especial las del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA</b>		 <b>HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> Tunja
<b>CÓDIGO: S-M-01</b>	<b>MANUAL DE ANTITRAMITES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Página 28 de 28</b>
		<b>Fecha Próxima Revisión: 07/05/2024</b>

## 15. EVALUACIÓN

El indicador para realizar seguimiento al documento será el número de trámites racionalizados por vigencia/ Número Total de trámites inscritos en el SUI \* 100

## 16. BIBLIOGRAFIA

1. Constitución Política Colombiana de 1991. Fecha de consulta:[1 junio de 2015]. Disponible en <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>
2. Decreto 0019 del 2012. Norma antitrámites. Fecha de consulta: [21 junio de 2015]. Disponible en el portal: <http://portal.dafp.gov.co>
3. Guía de racionalización de trámites Fecha de consulta: [21 junio de 2015]. Disponible en el portal: <http://portal.dafp.gov.co>
4. Guía metodológica de Racionalización de Tramites <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/pasosracionalizaciontramites>

## 17. CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboro</b>	<b>Descripción del cambio</b>
0	21/06/2015	Alfredo Orjuela Peña	Versión Original
1	07/05/2019	Jorge Armando Figueredo Malagon	Se ajustó objetivos, alcance, marco legal se incluye metodología de racionalización de tramites