



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

PLAN ANTITRAMITES

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Fecha: 26/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001

Versión: 01


Página No: 1 de 11

PLAN ANTITRAMITES 2021

DOCUMENTO CONTROLADO

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

 <p>E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua LA PADUA</p>	<p align="center">PLAN ANTITRAMITES</p>	<p>Fecha: 26/01/2021</p>
		<p>Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001</p>
	<p align="center">ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página No: 2 de 11</p>

INTRODUCCION

La elaboración del Plan Anti trámites, se realizó dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.

El presente plan aborda el componente No. 2 d Racionalización de Trámites, componentes definidos en la metodología contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República, en su versión 2 de 2016.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISION

"Somos una Institución Humana y Segura, comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida y la salud de la población del sur occidente del departamento del Huila y nororiente Caucano centrado en la satisfacción del usuario y su familia."

VISION

"Para el 2024, seremos reconocidos en el sur occidente del departamento del Huila y nororiente Caucano por la integralidad en la prestación de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento con enfoque en Calidad, Humanización, Seguridad, Innovación Sostenibilidad Financiera y Responsabilidad Social."

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

- ✓ **Servicio humanizado:** Sensibilidad para atender y responder a las necesidades de los usuarios, con calidez, amabilidad, consideración y empatía.
- ✓ **Seguridad:** Garantía de integridad en la ausencia de riesgo o peligro de accidente para las personas bienes y recursos.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

PLAN ANTITRAMITES

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Fecha: 26/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001

Versión: 01

Página No: 3 de 11

- ✓ **Trabajo en equipo:** Aporte coordinado de un conjunto de personas para el logro de los objetivos
- ✓ **Integridad:** Hacer lo correcto sin daño a los demás.
- ✓ **Respeto:** Se acoge siempre a la verdad, no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repudia la mentira y el engaño; valorando a los demás acatado su autoridad y considerando su dignidad
- ✓ **Pensamiento crítico:** Habilidad de analizar, reflexionar sobre los hechos de forma objetiva.
- ✓ **Ética:** Criterio de confidencialidad y profesionalismo en la ejecución de todas las actividades que se desarrollan en la institución.
- ✓ **Honestidad:** Actuación con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones dando ejemplo de rectitud.
- ✓ **Lealtad:** Asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud actuando siempre bajo el favor de nuestra institución usuarios y sus familias.

POLITICAS

POLÍTICAS ORIENTADORAS

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila, actualmente cuenta con 35 Políticas institucionales adoptadas mediante la Resolución No 135 de 14 de marzo de 2019, creadas y actualizadas para dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a los estándares de acreditación, las cuales se listan a continuación:


POLÍTICA DE CALIDAD. "Satisfacer de las necesidades y expectativas de sus Usuarios, brindando un servicio con pertinencia y oportunidad, aplicando las mejores prácticas y buscando mejorar continuamente".

POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO. "Garantizar el desarrollo laboral integral del talento humano, fortaleciendo las competencias y mejorando su desempeño.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"

Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

	PLAN ANTITRAMITES	Fecha: 26/01/2021
	ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: MDE-GAUPC-OIU-PI-001
		Versión: 01
		Página No: 4 de 11

Fomentando la transformación de la cultura organizacional y de calidad en la prestación de servicios y el desarrollo institucional".

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO. "Lograr la plena satisfacción de los usuarios fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana. Garantizar la simplificación y optimización de los trámites y procedimientos requeridos".

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN. "Lograr la satisfacción plena y humana de nuestros Usuarios con una atención continua, oportuna, pertinente, accesible, segura, cordial y respetuosa con servicios de calidad profesional y técnica".

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE. "Formular estrategias y herramientas basadas en la evidencia, para identificar acciones que afecten la seguridad del paciente. Fortaleciendo la cultura de la seguridad, los procesos de atención seguros, la gestión del riesgo, el control sistemático de resultados y articulación de entornos como hospital seguro para un enfoque integral de la Política".

POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. Garantizar y mejorar el acceso y la calidad de los servicios de salud, optimizando el uso de los recursos, promoviendo el enfoque centrado en el usuario y su familia con miras a lograr la satisfacción del usuario y la sostenibilidad financiera de la Institución".

POLÍTICA DE INTEGRIDAD. "Incentivar en los colaboradores una convivencia basada en principios y valores, aportando en nuestros servicios un trato digno, amable y humano, priorizando siempre al usuario y su familia".

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. "Proveer lineamientos que faciliten el acceso a la información pública de la Institución de manera que disminuya la probabilidad de ocurrencias de situaciones relacionadas con corrupción, sobornos y fraudes, corroborando el compromiso adquirido por la Institución en la lucha de agentes generadores de detrimento patrimonial".

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA. "Fomentar en los grupos de valor su participación social en la Institución a través de las herramientas y los espacios dispuestos, de manera que se logre un control efectivo a la Gestión Pública de la Entidad".

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
CA. HUILA

PLAN ANTITRAMITES

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Fecha: 26/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001

Versión: 01

Página No: 5 de 11

OBJETIVOS DEL PLAN

Precisar actividades encaminadas a promover la transparencia en las acciones que desarrolla la entidad, mediante estrategias enfocadas a la lucha contra la corrupción y acciones que contribuyan a la atención al ciudadano, involucrando a los grupos de interés, permitiendo generar confianza a nuestros clientes internos y externos y que al mismo tiempo contribuyan al logro de los objetivos de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata Huila.


OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✦ Identificar los riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, mediante la aplicando de mecanismos y herramientas de gestión para el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos.
- ✦ Racionalizar Trámites que permita la disminución costos, tiempos, contactos innecesarios del ciudadano con la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata Huila, generando mayor accesibilidad y satisfacción del usuario. Fortalecer los espacios de interlocución entre la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata Huila y la ciudadanía, mediante la Rendición de Cuentas, que promueva la participación de los grupos de interés, con acceso a los resultados de la gestión pública, generando confianza en la ciudadanía, acerca del trabajo que ha venido desarrollando.
- ✦ Fortalecer el proceso de recepción y trámites PQRSF de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de interacción con la entidad, comprometiéndonos con el servicio y la atención al usuario, mediante un reporte para que las áreas implicadas en estas elaboren acciones de mejora. Igualmente se medirá permanente la satisfacción del usuario a través de una encuesta estructurada que permiten valorar varios criterios de la prestación del servicio.
- ✦ Generar los procedimientos que garanticen el derecho al acceso y divulgación proactiva de la información por medio de la publicación de datos veraces, oportunos, con la aplicabilidad al principio de transparencia.
- ✦ Establecer iniciativas adicionales con el propósito de establecer acciones en pro de la lucha contra la corrupción y acciones que contribuyan a la atención al ciudadano.

"Hospital Humanizado y Segura es Nuestra Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"

Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

	PLAN ANTITRAMITES	Fecha: 26/01/2021
	ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001
		Versión: 01
		Página No: 6 de 11

ALCANCE

DESDE: La identificación de trámites dirigidos al usuario

HASTA: El seguimiento y racionalización de trámites

APLICACIÓN: En cada uno de los Procesos y Procedimientos Institucionales que apliquen los servidores públicos y colaboradores de la entidad.

RESPONSABLES Todos los funcionarios y contratistas de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata Huila.

TERMINOLOGIA

Trámites: Paso de una parte a otra, cada una de las diligencias que exige una acción.

Racionalización: 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.

MARCO LEGAL O NORMATIVO

Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta 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

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

PLAN ANTITRAMITES

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Fecha: 26/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001

Versión: 01

Página No: 7 de 11

- DECRETO 2106 de noviembre 22 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"
- DECRETO 0019 de enero 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- 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.

ELABORACIÓN EL PLAN

- A continuación, se presentan los elementos para la formulación del Plan Anti trámites fijado en el decreto 2106 de noviembre 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública". Código de Integridad SUIT.

COMPONENTES DEL PLAN Componente 2: Racionalización de Trámites Aunado a lo establecido en la Ley Anticorrupción, el Decreto Ley 019 de 2012 dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, razón por la cual la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata Huila, se elaboran estrategias que tienen a simplificar, estandarizar, suprimir, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos institucionales, con el fin de incrementar la eficiencia de las operaciones y la comunicación entre los procesos, facilitar el acceso y oportunidad a los requerimientos y a disminuir los costos.

ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR:


El Hospital San Antonio de Padua, en cabeza de la Gerente, se encuentra trabajando en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en la actualización de sus procesos de manera que se logre la disminución de trámites innecesarios existentes.

Se han establecido mecanismos adecuados que han permitido mejorar las comunicaciones con los clientes internos y externos, el fortalecimiento del uso de medios electrónicos, la optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos y divulgar, promocionar y

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"

Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

	PLAN ANTITRAMITES	Fecha: 26/01/2021
	ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001
		Versión: 01
		Página No: 8 de 11

facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital.

Las estrategias que se han implementado y que se desean fortalecer en la Institución son:

- Supresión o racionalización de trámites requeridos por la Empresa para la prestación de Servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía. (Disminución de Filas)
- Solicitud de citas médicas a través de Call Center en jornada continua.
- Utilización de la Ventanilla Única.
- Implementación del Programa de Gestión Documental.
- Fortalecer el uso del Aplicativo PQSF en la página WEB de la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua.
- Adopción de pautas y reglas claras en la administración de los Archivos para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la elaboración y Adopción del Manual General de Información.
- Impresión de resultados de Exámenes de Laboratorio únicamente cuando el Usuario lo requieran.
- Disminución de documentos para el cobro de cuentas.
- Mejorar la comunicación de la Información pública a través de la página WEB.
- Carnetizar a todos los funcionarios para facilitar la identificación de los responsables y colaboradores en cada proceso, para que el usuario tenga claro a quién dirigirse en caso de ayuda o queja.

FASE 1. IDENTIFICACION DE LOS TRÁMITES

Establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

PLAN ANTITRAMITES

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Fecha: 26/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001

Versión: 01

Página No: 9 de 11

FASE 2. PRIORIZACION

Para la priorización de estos trámites se revisarán aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de la Entidad y acerquen la E.S.E al ciudadano. Algunos de ellos pueden ser: PQRSF, Auditorías realizadas, Encuestas a la comunidad, Plan de Desarrollo, tiempos de espera para resolución de solicitudes.

FASE 3. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

En esta Fase, la E.S.E buscará, de acuerdo con sus posibilidades, implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos. Se pretende generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y Página Web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario.

Además, se fortalecerá la Estrategia de Racionalización de Trámites con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Los tipos de racionalización posibles de implementar pueden desarrollarse a través de actividades Normativas, Administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente a la E.S.E.:

Normativa:

- Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa.
- Reducción o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal. (En los procedimientos que sean necesarios).
- Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

Administrativa:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Estandarización de trámites o formularios.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

Tecnológica:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Documentos con firma electrónica.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"

Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA ESCUELA

PLAN ANTITRAMITES

**ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

Fecha: 26/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001

Versión: 01

Página No: 10 de 11

- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales.

PLAN DE ACCION COMPONENTE 2:



Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Racionalización de Trámites	1 Implementación del Programa de Gestión Documental.	Implementación de los Procedimientos de Gestión Documental	Sistemas de Información-Calidad		DICIEMBRE DE 2021
	2 Fortalecer el uso del Aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de Buzones de Sugerencia ubicados en las Áreas de la E.S.E y mediante la página WEB de la Entidad.	1 Informe de PQRSF mensual	SIAU SISTEMAS DE INFORMACION	ENERO DE 2021	DICIEMBRE DE 2021
	3 Capacitación de Personal en Orientación y Atención a usuarios.	Capacitación realizada (1)	SUBGERENCIA ASISENCIAL-TALENTO HUMANO		DICIEMBRE DE 2021
	4 Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites registrados en el SUI.	1 Informe Semestral del área responsable	TIC		DICIEMBRE DE 2021

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

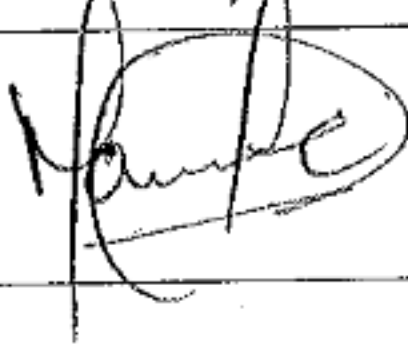

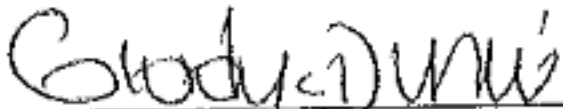


PLAN ANTITRAMITES
ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Fecha: 26/01/2021
 Código: MDE-GAUPC-OIU-PL-001
 Versión: 01
 Página No: 11 de 11

CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
1	05/01/2021	Elaboración versión uno

Elaborado por: Nombre: MARLENE MORENO CAVIEDES Cargo: Subgerente Técnico Científica Firma 	Fecha: 05/01/2021
Revisado por: Nombre: Audrey Soraya Peña R Cargo: Asesora de Calidad Firma 	Fecha: 14/01/2021
Aprobado por: Nombre: Gladys Duran Borrero Cargo: Gerente Firma 	Fecha: 26/01/2021

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
 Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

