



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA COMPLEJIDAD**

NIT No. 829.001.846-6

Código Prestador 6808100707

PLAN **2025**

ESTRATÉGICO DE RACIONALIZACIÓN TRAMITES



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA COMPLEJIDAD**

NIT No. 829.001.846-6

Código Prestador 6808100707



INTRODUCCIÓN

La estrategia de racionalización de trámites en Colombia tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios que prestan las entidades públicas a los ciudadanos y empresas. Esta estrategia se encuentra alineada con los principios del Gobierno Digital y la Política de Mejora Normativa y Simplificación Administrativa.

La Empresa Social del Estado Barrancabermeja, es una institución líder en la prestación de servicios de salud de baja complejidad en el Distrito Especial, Portuario, Petroquímico y Turístico de Barrancabermeja, con una marcada influencia en la región del Magdalena Medio. En su misión, la E.S.E. Barrancabermeja se compromete; con la calidad de los servicios, la satisfacción de nuestros usuarios, el cuidado con el medio ambiente y la sostenibilidad financiera, con un equipo de talento humano competente, con principios y valores éticos, direccionado hacia la seguridad del paciente, la humanización y el enfoque diferencial, que garantizan la mejora continua en cada uno de nuestros procesos contribuyendo a estilos de vida más saludables para los usuarios.

Para ello, la institución ha venido desarrollando herramientas de diagnóstico y planeación orientadas al fortalecimiento de sus procesos, con el fin de reducir costos, tiempos, documentos, pasos y procedimientos. Además, se busca generar esquemas no presenciales de acceso a los trámites mediante el uso de canales digitales como el correo electrónico, internet y páginas web, entre otros.

En este contexto, el presente documento plantea la estrategia de racionalización de trámites de la E.S.E. Barrancabermeja, bajo los principios de transparencia y lucha contra la corrupción, en una búsqueda permanente del mejoramiento continuo.



1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un plan estratégico integral para la racionalización de trámites, orientado a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los procesos administrativos, misionales y estratégicos, con el fin de mejorar la eficiencia institucional, fortalecer la participación ciudadana y garantizar la transparencia en la gestión pública.

ESPECIFICOS

- ✓ Promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y gestión sobre trámites mediante canales digitales, fortaleciendo la confianza en el uso de medios electrónicos y promoviendo una administración más accesible e innovadora.
- ✓ Optimizar la gestión interna de la entidad mediante la revisión, mejora y automatización de procesos y procedimientos, con el propósito de responder de manera ágil, eficiente y oportuna a las solicitudes de servicios de la ciudadanía, maximizando el uso de los recursos institucionales.
- ✓ Fomentar una cultura organizacional orientada a la confianza en el ciudadano, basada en el principio de la buena fe y la excelencia en la atención, con el objetivo de reducir cargas innecesarias, simplificar trámites y mejorar la experiencia del usuario en su interacción con la administración.

2. ALCANCE

El Plan Estratégico de Racionalización de Trámites aplica a todos los procesos, áreas y funcionarios de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja (E.S.E.B), que intervienen en la atención, gestión o ejecución de trámites y procedimientos administrativos y misionales orientados a la ciudadanía.



3. MARCO NORMATIVO

Esta sección presenta el conjunto de disposiciones legales, reglamentarias y normativas que respaldan y orientan la formulación, implementación y seguimiento del Plan Estratégico de Racionalización de Trámites de la E.S.E.B, garantizando su alineación con el marco legal vigente y las políticas públicas en materia de mejora de la gestión pública, atención al ciudadano, transparencia y uso de tecnologías de la información.

- ✓ Resolución 455 de 2021 – “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”. Esta resolución proporciona directrices específicas para la creación, modificación y seguimiento de los trámites administrativos, promoviendo su digitalización y la utilización de medios de pago electrónicos
- ✓ Ley 2052 de 2020 – “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”. Esta ley refuerza la política de racionalización de trámites, estableciendo la obligatoriedad de registrar y actualizar los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y fijando términos para la resolución de los mismos.
- ✓ 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 Ley 019 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- ✓ Decreto 2106 de 2019. “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.



- ✓ Manual Operativo MIPG Versión 05 de marzo de 2023.
- ✓ Decreto Ley 2150 de 1995 Elimina y simplifica las regulaciones innecesarias, trámites administrativos, y los requisitos impuestos por la administración pública.
- ✓ Ley 489 de 1998 (artículos 17, 18) Dispone la supresión y simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública, y le atribuye al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la responsabilidad de orientar la política de simplificación de trámite.
- ✓ Ley 962 de 2005 Facilita las relaciones de los particulares con la administración pública, mediante la optimización de los trámites y servicios que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades.
- ✓ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo.
- ✓ Ley 019 de 2012. Establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ Resolución DAFP 1099 de 2017 Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.



4. JUSTIFICACION

Con el propósito de fortalecer la eficiencia, la transparencia y el acceso efectivo a los trámites y servicios, la E.S.E. Barrancabermeja adopta la Política de Racionalización de Trámites como parte de su compromiso con una atención ciudadana más efectiva y accesible, en concordancia con la Ley 962 de 2005 ("Ley Anti-Trámites"), orientada a eliminar procedimientos innecesarios, facilitar la interacción con los ciudadanos y optimizar la gestión institucional.

La racionalización se consolida como una herramienta clave para mejorar la eficiencia institucional, fortalecer la confianza en la administración pública y promover principios como la buena fe, la transparencia y la moralidad.

La estrategia incluye una metodología estructurada en seis fases —alineadas con el ciclo de planear, hacer, verificar, actuar— que permite identificar, analizar, rediseñar, implementar y evaluar trámites o acciones, en articulación con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

5. POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES.

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

Objetivos de la política anti tramites:

1. Mejorar la atención al usuario

- ✓ Simplificar los trámites que debe realizar el paciente para acceder a los servicios de salud.
- ✓ Reducir tiempos de espera y requisitos innecesarios.
- ✓ Facilitar la entrega oportuna de citas, resultados, autorizaciones.



2. Optimizar los procesos administrativos internos

- ✓ Hacer más ágiles los procesos de archivo, facturación, compras, talento humano.
- ✓ Eliminar duplicidades o pasos burocráticos que no agregan valor.

3. Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas

- ✓ Establecer procedimientos claros, normativos y estandarizados.
- ✓ Evitar la discrecionalidad y reducir riesgos de corrupción.

4. Reducir costos operativos

- ✓ Disminuir el uso de papel, tiempos operativos y recursos humanos dedicados a tareas repetitivas.
- ✓ Apostar por la automatización y digitalización de procesos.

5. Promover el uso de herramientas digitales

- ✓ Implementar plataformas electrónicas para agendamiento, historia clínica, solicitudes.
- ✓ Avanzar hacia la interoperabilidad entre sistemas (ej. con EPS, entes territoriales o el Ministerio de Salud).

6. Garantizar el cumplimiento normativo

- ✓ Alinear los procedimientos con la normatividad vigente en salud, incluyendo requisitos del Ministerio, la Supersalud, y otras entidades de control.

7. Aumentar la satisfacción de los usuarios y del talento humano

- ✓ Mejorar la experiencia tanto del usuario externo como del personal administrativo y asistencial.
- ✓ Reducir la carga administrativa para que los profesionales de la salud puedan enfocarse en la atención clínica.

a. Pasos para la definición y fases de la política de racionalización de trámites.



Tabla 1. Resultados esperados de la implementación de la política de Racionalización de Trámites	
Resultado esperado: Trámites y otros procedimientos administrativos sencillos, accesibles y económicos para los ciudadanos	
Resultados Intermedios	Pasos o acciones
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	Construir el inventario de trámites ¹² y otros procedimientos administrativos Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUI Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos
Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, a racionalizar durante la vigencia	Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana Implementar acciones de racionalización normativas Implementar acciones de racionalización administrativas Implementar acciones de racionalización tecnológicas ¹³
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía. Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas

b. Cronograma 2025

ITEM	ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EJECUCION CUATRIMESTRAL			RESULTADO
					I	II	III	
1	Preparación: Esta etapa se enfoca en preparar los insumos necesarios para formular la estrategia, incluyendo la planificación y análisis de factores institucionales que influyen en la racionalización. El primer paso es socializar los tramites inscritos en la plataforma SUI en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, encargado de tomar decisiones sobre estos temas.	Socializar los tramites inscritos en la plataforma SUI encaminados a la construcción del Plan de racionalización de tramites.	Desarrollar sesión de Comité de Gestión y desempeño para la socialización de la construcción del Plan de racionalización de tramites según los tramites inscritos en la plataforma SUI.	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Área Subcentífica - SIAU	X			Acta
2	Identificación de tramites Esta etapa consiste en revisar y recopilar los trámites de la institución registrados en la plataforma SUI, con el objetivo de definir un inventario actualizado. Es un proceso continuo y dinámico, sujeto a cambios normativos. Además, se verifica que la información publicada en los distintos sistemas sea coherente y confiable para los ciudadanos. Los trámites identificados deben registrarse en la matriz de "Inventario de Trámites", accesible para los miembros del	Identificar los procedimientos administrativos regulados (tramites) y no regulados	Revisión y actualización de los tramites de la institución inscritos en la Plataforma SUI	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Área Subcentífica - SIAU	X			Inventario de tramites
			Documentación, revisión y actualización de los tramites de la institución	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Área Subcentífica - SIAU		X		Tramites documentos, actualizados y publicados en la plataforma Institucional



	Comité de Gestión y Desempeño Institucional.							
3	Priorización de tramites	Priorizar los tramites que requieran intervención	Analizar factores internos y externos que afecten los tramites y que impliquen la intervención del mismo	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Área Subcientífica - SIAU			X	Acta
			Priorización de los tramites susceptibles de mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.					

6. PREPARACIÓN

Esta etapa corresponde al alistamiento de las acciones necesarias para la formulación de la estrategia del Plan. En ella se incluyen la planeación y el análisis de los factores institucionales que inciden en el proceso de racionalización. Como primer paso, se socializa el Plan de Racionalización de Trámites ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, designado como el espacio de apoyo a la gerencia encargado de la toma de decisiones relacionadas con temas administrativos, misionales, estratégicos y de evaluación.

7. IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES

Esta etapa consiste en revisar y recopilar los trámites de la institución registrados en la plataforma SUIT, con el objetivo de definir un inventario actualizado. Es un proceso continuo y dinámico, sujeto a cambios normativos. Además, se verifica que la información publicada en los distintos sistemas sea coherente y confiable para los ciudadanos.



The screenshot shows the SUIT system interface for 'Función Pública'. The user is logged in as 'ESE BARRANCABERMEJA DILIA ESTHER GUTIERREZ ORTIZ (DGUTIERREZ837)'. The main menu includes 'Inicio', 'Gestionar puntos de atención', and 'Búsqueda de formatos integrados'. The main content area is titled 'Gestión de formatos integrados - Inscritos' and displays a table of records. The table has columns for 'Origen', 'Tipo', 'Número', 'Fecha de Registro', 'Nombre', 'Tipo Anterior', 'Nombre Institución o dependencia', 'Usuario', and 'Acciones'. There are 7 records listed, each with a 'Ver' button and an 'Exportar a Excel' button. The total number of records is 7.

Origen	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre Institución o dependencia	Usuario	Acciones
CT	HM	40163	2024-12-19	Certificado de defunción por muerte natural		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	DGUTIERRE...	[Ver] [Exportar a Excel]
CT	HM	40161	2024-12-19	Certificado de nacido vivo		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	DGUTIERRE...	[Ver] [Exportar a Excel]
CT	HM	40159	2025-05-13	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	DGUTIERRE...	[Ver] [Exportar a Excel]
CT	HM	40154	2025-05-12	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	DGUTIERRE...	[Ver] [Exportar a Excel]
CT	HM	32773	2024-12-19	Historia clínica		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	DGUTIERRE...	[Ver] [Exportar a Excel]
CT	HM	40144	2024-12-19	Atención inicial de urgencia		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	DGUTIERRE...	[Ver] [Exportar a Excel]
CT	HM	40150	2025-05-13	Examen de laboratorio clínico		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	DGUTIERRE...	[Ver] [Exportar a Excel]

Revisión y actualización de procedimientos de los tramites por el área Subcientífica

Para desarrollar esta actividad se comienza con la revisión del inventario de todos los trámites existentes en el SUIT que estén actualizados. Lo cual debe incluir: nombre del trámite, objetivo, usuarios, requisitos, tiempos, responsables, canales disponibles, costos.

Herramientas: Área responsable (Subcientífica).

Con posterioridad se realiza un análisis de los trámites, donde se evalúa cada trámite con base en criterios como:

- ¿Es necesario o redundante?
- ¿Tiene pasos innecesarios o repetitivos?
- ¿Cuánto tiempo toma?
- ¿Es digital, presencial o mixto?
- ¿Cumple con la normativa vigente?
-

Se actualiza los procedimientos de los tramites por parte del área Subcientífica y se anexan al presente documento, donde se contempla lo siguiente:

- Se simplificó los pasos innecesarios.
- Se elimina requisitos obsoletos o redundantes.



- Establece tiempos máximos de respuesta claros.
- Define responsables y mejora la trazabilidad.
- Propón digitalizar o automatizar trámites (si es posible).
- Las modificaciones cumplen con las leyes, reglamentos o políticas internas aplicables.
- Se Informa a los funcionarios responsables sobre los cambios.

8. PRIORIZACIÓN DE TRAMITES.

En la priorización de trámites intervienen dos factores:

Con el objetivo de optimizar la gestión institucional y mejorar la experiencia del usuario, el área Subcientífica de la E.S.E.B. llevó a cabo un proceso de priorización de trámites registrados y actualizados en la plataforma SUIT. Para dicho análisis, se consideraron dos factores clave:

- **Factores externos:** Se evaluaron las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados por los usuarios durante la realización de cada trámite, con el fin de identificar aquellos procedimientos que generan mayor insatisfacción o dificultad.
- **Factores internos:** Se analizó el número de pasos, requisitos y el tiempo exigido al usuario para la realización del trámite, considerando su complejidad y la carga operativa tanto para el ciudadano como para la entidad.

A partir de esta evaluación, se priorizaron los siete (7) trámites registrados en el SUIT, a los cuales se les hizo revisión y mejora, con el fin de simplificar procesos, reducir tiempos de atención y elevar los niveles de satisfacción ciudadana

9. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

A partir del reconocimiento y clasificación de los procedimientos que la entidad ofrece a la ciudadanía, se identificaron aquellos que ya están regulados y los que requieren regulación o actualización. Todos los Trámites bajo responsabilidad de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja están registrados ante el DAFP e inscritos en el SUIT, respaldados por una normativa vigente que regula su ejecución.

Para desarrollar esta actividad, es necesario:

- Clasificar los procedimientos en regulados y no regulados, actividad realizada por el área sub científica de la E.S.E.B.



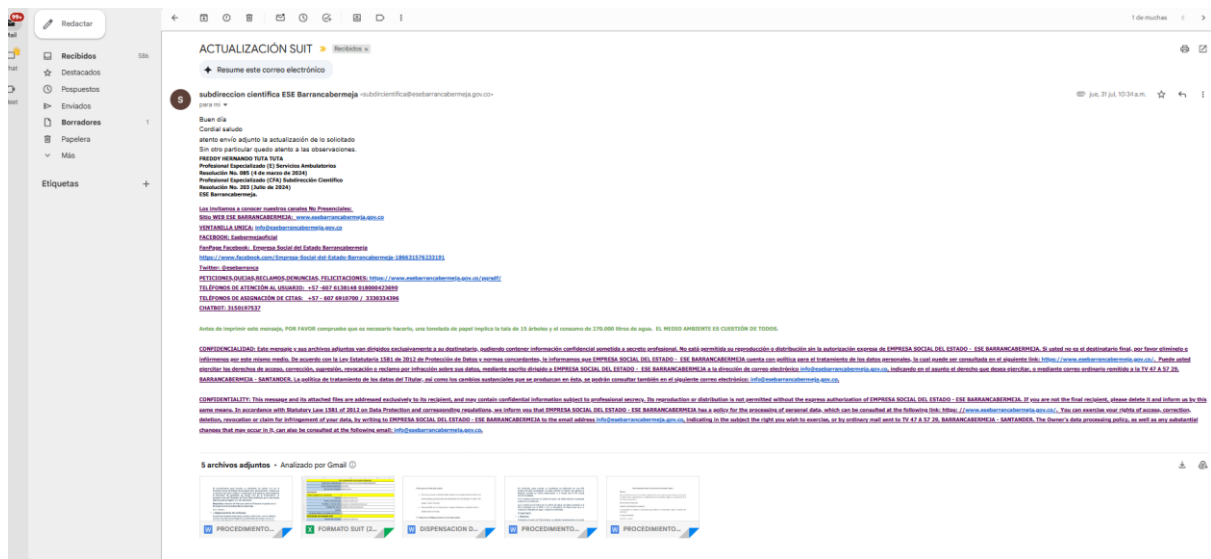
- Indicar el soporte normativo correspondiente o, en su defecto, señalar la necesidad de verificación y/o actualización de su marco regulatorio. actividad realizada por el área sub científica de la E.S.E.B.
- Todos los procedimientos fueron actualizados por el área Subcientífica.



10. SEGUIMIENTO

El objetivo de esta etapa es verificar el cumplimiento del plan de racionalización de trámites, el líder de la oficina asesora de Control Interno será el responsable de realizar seguimiento a la implementación del Plan de Racionalización de Tramites.

Nota: Los procedimientos actualizados por el área Subcientífica de la E.S.E.B hacen parte integral del presente plan. Con se evidencia en el registro fotográfico.



DILIA ESTHER GUTIERREZ ORTIZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación