

# ESTRATEGIA ANTITRÁMITES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**MYRIAM BEJARANO PULIDO**  
**GERENTE**

**VIGENCIA**  
**2020**

## ESTRATEGIA LEY ANTITRÁMITES

### FUNDAMENTO LEGAL

Esta estrategia reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.

Este componente está orientado a propiciar el fácil acceso a los servicios de la institución a los ciudadanos mediante la simplificación, estandarización y optimización de los trámites existentes, con el fin de asegurar la prestación del servicio de una manera eficaz y ágil, logrando así mayores niveles de satisfacción y aumento de la eficiencia de los procedimientos.

Dispone de ocho (8) trámites inscritos en el portal SUIT administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales se relacionan: asignación de citas, atención inicial de urgencias, certificado de defunción, certificado nacido vivo, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, exámenes de laboratorio clínico, radiología e imágenes diagnósticas e historia clínica.

### FUNDAMENTO CONCEPTUAL

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro, Quindío, en cumplimiento de lo estipulado por el artículo 73 de artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y 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 y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente Plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Implementar en la ESE, una estrategia anti trámites que corresponda con las necesidades reales de los usuarios y sus familias, establecer lineamientos y acciones encaminadas a minimizar el tiempo y procesos de trámites de la Entidad, que permitan garantizar el efectivo goce del derecho fundamental a la salud.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar todos los trámites de la ESE que pueden ser registrados en la plataforma del SUIIT
- Registrar los trámites institucionales en el sistema único de información de trámites SUIIT
- Socializar los usuarios el procedimiento de acceso y los trámites que se pueden gestionar desde la plataforma.
- Fortalecer la accesibilidad y usabilidad de los trámites en línea mediante la plataforma del SUIIT

### ALCANCE

Esta estrategia de Ley antitrámites, aplica para todos los servidores y contratistas en el Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro Quindío, al igual que los usuarios y las familias que hacen uso de los servicios de la ESE.

## PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ESE

### Misión

El Hospital Roberto Quintero Villa Empresa Social de Estado de Montenegro, es una Institución de primer nivel de complejidad que presta servicios de Salud con personal humano, idóneo y tecnología acorde a la complejidad del mismo, buscando el mejoramiento continuo en los procesos y la participación en proyectos de investigación.

### Visión

En el año 2020, ser la institución Prestadora de Servicios Primarios, que mantiene la Certificación de Calidad en ISO 9001- 2015, buscando impactar positivamente la satisfacción de los usuarios.

### Principios

- **Seguridad del usuario:** Reducir al máximo el número de eventos adversos que se presentan en la atención en salud de un paciente.
- **Mejoramiento continuo:** Todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la entidad sean más competitivos en la satisfacción del cliente.
- **Trabajo en equipo:** Trabajo hecho por varios servidores donde cada uno aporta para lograr un objetivo común

## ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA ANTITRAMITES

### Identificación de Trámites

El Hospital Roberto Quintero Villa está identificando y estandarizando los trámites que establece el Departamento Administrativa de la Función Pública, Posteriormente se envía los procesos al SUIT para su revisión, aprobación y posterior fijación en la página de Gobierno Digital.



## **Priorización de Trámites**

El Hospital Roberto Quintero Villa realizará un inventario de trámites de cada proceso y seguirá publicando y estandarizando los trámites en el Sistema Único de Trámites SUIT, de igual forma se publicarán en la página WEB del Hospital.

## **Racionalización de Trámites**

Se propenderá por la reducción de documentos solicitados para ciertos trámites, y para reducción de tiempo de respuesta. De igual forma se hará uso de las Tecnologías de la información y Comunicación TIC's, donde se capacitará a los funcionarios sobre el uso de la plataforma del SUIT, donde se sistematiza todas las solicitudes realizadas por los usuarios, de igual forma se hará uso de la página WEB, donde se publicarán los trámites para que el usuario pueda realizar en línea sus trámites y solicitudes.

## **MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La estrategia antitrámites expuesta anteriormente, permite que se mejore la calidad en la prestación de los servicios al ciudadano y la atención al ciudadano. Además de las estrategias mencionadas en el numeral anterior, la Entidad busca la mejora continua en la atención al ciudadano, implementando las siguientes políticas:

- ✓ Sensibilizar al funcionario frente a la Atención al Ciudadano, realizando jornadas de capacitación para interiorizar la importancia de ofrecer una excelente atención al usuario.
- ✓ Se aplican encuestas para que los usuarios den a conocer el grado de satisfacción frente a la prestación del servicio

- ✓ Se cuenta con el proceso de SIAU para la atención al ciudadano y gestión de PQRS-F, Buzón de sugerencias, demás solicitudes por parte de los usuarios y sus familias.
- ✓ Se cuenta con la página WEB del Hospital donde el ciudadano tiene acceso a información de la ESE, procesos, noticias y donde podrá dejar sus inquietudes y sugerencias.
- ✓ Se priorizará la atención preferencial teniendo en cuenta al adulto mayor, mujeres en estado de embarazo, niños y personas con limitaciones cognitivas y en su movilidad

**ORIGINAL FIRMADO**  
**MYRIAM BEJARANO PULIDO**  
Gerente

Anexos:  
Autodiagnóstico MIPG TRAMITES  
Matriz Estrategia Antitrámites 2019  
Matriz Inventario Trámites