

Código:	PE01 PO 1001	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	02/10/2025		
Página:	1 de 8		

Descripción de la política

(Describe el compromiso que la institución está dispuesta a cumplir, cuál es la posición de la administración o qué es lo que se desea regular. Debe responder al Qué, Cómo, Para qué)

La ESE Metrosalud asume el compromiso de facilitar el acceso de los ciudadanos y demás grupos de valor a los servicios de salud y otros derechos en cumplimiento de sus obligaciones identificando, simplificando, estandarizando, eliminando y optimizando los trámites y demás procedimientos administrativos.

Responsable Institucional

(La Unidad Administrativa responsable de liderar la política, el cargo del responsable institucional y el cargo del Gestor institucional de política)

Unidad Administrativa: Subgerencia red de servicios

Líder de política: Subgerencia red de servicios

Gestor de política: Profesional Universitario (SIAUC)

Marco normativo

(Directriz gerencial o normatividad que soporta la política)

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Constitución Política Colombiana 1991, artículos 2, 123 y 209 ✓ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- 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."
- Ley estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- Ley 190 de 1995, por la cual se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 53-55 Sobre el sistema de Quejas y reclamos.
- Circular 008 de 2018 de la Supersalud, Por el cual se modifican los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud y los términos para resolver los reclamos en salud.
- Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Supersalud, por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.
- Decreto Ley 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"
- 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

Código:	PE01 PO 1001	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	02/10/2025		
Página:	2 de 8		

la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

- Resolución 1519 de 2021 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

Lineamientos para implementación

(Define cuáles son las estrategias y/o lineamientos de la ESE Metrosalud para el desarrollo e implementación de la política y lograr su propósito y los mecanismos que usará para dar a conocerla)

En la ESE Metrosalud, esta política se implementa a través de:

El proceso DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN, que incluye los procedimientos PE02 PR 06 - PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, PE02 PR 07 - PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN y PE02 PR 08 - PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Para efectos de la presente política se tendrán presente los siguientes conceptos:

- La simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de **trámites**, entendidos como el conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante la entidad para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- La simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de **otros procedimientos administrativos (OPAS)**, que son el conjunto de requisitos, pasos o acciones que determina la entidad para permitir el acceso gratuito de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias.
- La implementación de **consultas de acceso a información pública**, es decir, la disposición de información relacionada con trámites u otros procedimientos administrativos (OPAS) a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación.
- Los **trámites** son los mecanismos a través de los cuales las personas acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones.

Esta política se desarrolla a través de las siguientes etapas:

Identificación de trámites:

En esta se establece el inventario de trámites y se realiza su registro en el Sistema Único de Información de trámites - SUIT - del estado. A partir de esta etapa se lleva a cabo la actualización del portafolio de trámites y Otros Procedimiento Administrativos - OPA - en la información registrada en el SUIT.

Asimismo, se realiza la actualización periódica de los trámites registrados en el SUIT, los requisitos eliminados por las normas anti trámites, que los registrados correspondan a trámites

Código:	PE01 PO 1001	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	02/10/2025		
Página:	3 de 8		

o a Otros Procedimientos Administrativos OPA, y ajustar tanto internamente como en el SUIT la información que sea necesaria a partir de esta validación.

Durante esta etapa se busca identificar y comprender las características de los usuarios frente a los trámites, es decir, conocer aspectos tales como: Necesidades, características demográficas, de comportamiento, preferencias, entre otras.

Soporte metodológico:

La identificación los trámites responde a la caracterización de usuarios, la cual se soporta en la **Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor**. En esta identificación se vincula a la ciudadanía, para la identificación y/o validación de las opciones de mejora de sus trámites, la cual se soporta también en la **Guía metodológica para la estandarización de trámites**.

Durante la etapa de identificación de trámites se tienen en cuenta aquellos normativos en primer lugar, luego se pasa al inventario.

Responsable:

Un equipo institucional se encarga de trabajar en esta etapa. Para ello realiza una serie de acciones para identificar los posibles trámites a intervenir.

Priorización de trámites

En esta etapa se enfocan los esfuerzos y recursos claves aquellos trámites que son de mayor impacto para los grupos de valor, que mejoran el impacto de las acciones de Metrosalud y su relación con el ciudadano. Incluye realizar acciones de:

- Identificar criterios o fuentes de información para priorizar los trámites que deberían ser racionalizados (Quejas, volumen de solicitudes, costos, planes de desarrollo, susceptibilidad de riesgos de corrupción, entre otros).
- Priorizar los trámites a racionalizar de acuerdo con los criterios definidos, teniendo en cuenta aquellos que generen un mayor beneficio para los ciudadanos.

Soporte metodológico:

Para la priorización de trámites se tienen en cuenta los criterios establecidos en la Guía metodológica para la estandarización de trámites y en otros casos se documentan los criterios y se soporta la intervención en estos.

Responsable:

El mismo equipo institucional se encarga de trabajar en esta etapa. Para ello realiza una serie de acciones para priorizar las intervenciones.

Racionalización de trámites

Esta etapa la desarrolla Metrosalud para implementar acciones que faciliten la mejora de los trámites mediante una reducción de costos, tiempos, requisitos, documentos, pasos y procedimientos y a través de la puesta en operación de esquemas no presenciales que

Código:	PE01 PO 1001	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	02/10/2025		
Página:	4 de 8		

impliquen un menor esfuerzo para los usuarios.

De conformidad con la priorización dada se establece el tipo de racionalización que corresponde:

- **Racionalización normativa:** son acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas.
- **Racionalización administrativa:** son actividades que buscan simplificar y mejorar procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados, formularios, formatos y medios de pago.
- **Racionalización tecnológica:** son actividades de racionalización que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones)

Responsable:

Para cada trámite priorizado se asignan responsables, que definen las acciones de racionalización a realizar. Se elabora un cronograma de trabajo con acciones específicas.

Posteriormente se pasa a la formulación de la estrategia de racionalización de tramites con las actividades necesarias para ello y se lleva a cabo su registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. En la formulación se tienen en cuenta los siguientes ítems:

Desplegar la estrategia de racionalización:

En la parte final se publica la estrategia de racionalización de trámites en la sección de Transparencia y Acceso a la Información de la página web de la entidad, la cual se vincula al programa de transparencia y ética empresarial.

Esta política se centra en la optimización de los recursos, por lo tanto, se desarrolla teniendo claro:

- Evitar exigir al ciudadano certificados o documentos que ya reposan en la entidad, de requisitos que estén abolidos por normas anti trámites o la creación de cobros por conceptos de tasas, contribuciones, certificaciones, formularios o precio de servicios que no estén expresamente autorizados por la ley.
- Implementar trámites totalmente en línea para los ciudadanos.
- Cumplir con los procesos de consulta pública en actos administrativos que reglamenten trámites.
- Solicitar el concepto de autorización de trámites creados por ley o modificación estructural de trámites existentes ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, de manera previa a la expedición del acto administrativo que lo adopta, siguiendo lo establecido en la Resolución 455 de 2021.

Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de racionalización de trámites

Código:	PE01 PO 1001	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	02/10/2025		
Página:	5 de 8		

Para la evaluación de las estrategias de racionalización:

- El profesional Universitario de atención al usuario realizará el seguimiento y análisis de las causas de insatisfacción con los trámites institucionales.
- El equipo de Dirección de sistemas de Información coordina los desarrollos de automatización de los trámites y reporta estos a la Subgerencia red de servicios.
- El Profesional Universitario de atención al usuario y el Profesional Especializado (Desarrollo Organizacional) monitorean el cumplimiento de la racionalización institucional.

Articulación con los planes institucionales:

Para el desarrollo de la política la ESE Metrosalud definirá los planes operativos necesarios que le permitan lograr los objetivos programáticos de las respectivas vigencias. Estos planes se articularán con los objetivos estratégicos y con las estrategias institucionales dando pie a la aparición del plan de acción de la Dirección de Talento Humano o quien haga sus veces.

El Plan de acción de la vigencia soporta las acciones básicas de planeación relacionadas con la política. Este plan cuenta con un método de formulación, seguimiento y evaluación estandarizada. De igual forma con una frecuencia de seguimiento y evaluación determinada. Ver:

[PE01 ME 74](#) ME METODOLOGÍA FORMULACIÓN Y DESPLIEGUE DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES

[PE01 DT 446](#) DT DOCUMENTO TÉCNICO LINEAMIENTOS PARA FORMULACIÓN PLAN ACCIÓN

Indicadores

(Defina los indicadores que va a utilizar para medir el cumplimiento de la política)

- Proporción de trámites racionalizados en la vigencia

Seguimiento y evaluación

(Describe cómo se realizará el seguimiento y evaluación de la política. Detalla la frecuencia de seguimiento y evaluación, responsables, informes o reportes y comités o grupos de trabajo donde se analizará el desempeño de la política)

Seguimiento a la política:

La implementación de la política estará determinada por el seguimiento sistemático de los indicadores definidos para medir la Política de Racionalización de Trámites.

Como resultado del seguimiento se elaborará un informe ejecutivo semestral que dé cuenta del avance de la implementación de la política y los aspectos relevantes que han afectado esta.

Responsable: Subgerencia red de servicios.

Frecuencia: Semestral.

Mecanismo de seguimiento: Indicadores de la política.

Código:	PE01 PO 1001	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	02/10/2025		
Página:	6 de 8		

Resultado: Informe del desempeño de los indicadores.

Comité o equipo de trabajo donde se analiza: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Evaluación de la política:

La política se evaluará cada año mediante el uso de mecanismos o instrumentos de evaluación y/o autoevaluación definidos por el DAFP y/o el ente regulador de la política estatal.

En caso de no estar estandarizados los mecanismos y/o instrumentos, estos se desarrollarán en correspondencia con los estándares y criterios establecidos en las normas técnicas o legales vigentes y se llevará a cabo como una autoevaluación de un elemento organizacional a través del aplicativo del sistema integrado de gestión.

Responsable: Subgerencia red de servicios - Jefe Oficina Asesora de Planeación y desarrollo Organizacional.

Frecuencia: Anual.

Mecanismo de evaluación: Formulario Único Reporte de Avances a la Gestión FURAG - Formulario Autoevaluación de la Política.

Resultado: Informe de Autoevaluación de la política.

Comité o equipo de trabajo donde se analiza: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En el marco de las líneas de defensa:

Línea Estratégica:

El Gerente (O quien haga sus veces) determina y direcciona la política de Servicio al Ciudadano y su aplicación en todos los niveles jerárquicos de la estructura.

Primera línea de defensa:

Servidores que hacen parte de la ejecución de los procesos, procedimientos, planes y programas relacionados directamente con el propósito misional.

Subgerencia red de servicios y todas sus unidades administrativas - Equipos de trabajo de las UPSS (O quienes hagan sus veces). A través del seguimiento a los Procesos, Procedimientos, Programas, Planes y proyectos que tienen relación con la política de servicio al ciudadano a través de los indicadores definidos.

Segunda línea de defensa:

Mediante el monitoreo al seguimiento y evaluación realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (O quien haga sus veces), por el Comité de Gerencia y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a la aplicación de indicadores o puntos de control.

Tercera Línea:

A través de la evaluación de los elementos de la política a través de una auditoría

Código:	PE01 PO 1001	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	02/10/2025		
Página:	7 de 8		

independiente y objetiva por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación.

ELABORADO POR:	
Javier Antonio Gutiérrez Rodas	Cargo: Subgerente red de servicios
Natalia Peláez Miyar	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
Erika Marcela López Cabadia	Cargo: Profesional Universitario (Atención al usuario)
Diego Jokhe Cossio Betancur	Cargo: Profesional Especializado (Desarrollo Organizacional)

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	02/07/2025	Se crea la política de racionalización de trámites en los siguientes aspectos: 1. Denominación de la política 2. Descripción, Responsable, Marco normativo, alcance, Lineamientos de implementación, Indicadores, Seguimiento y evaluación. 3. Se especifica la articulación con los procesos, programas y planes institucionales. 4. Se establecen las líneas de	De conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del estado Colombiano y el sistema de gestión de riesgos de la ESE Metrosalud.	Subgerente red de servicios

Código:	PE01 PO 1001	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	02/10/2025		
Página:	8 de 8		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		defensa.		

Copia no controlada