Fecha generación : 2019-09-23

Nombre de la entidad:	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR	Orden:	Territorial
Sector administrativo:	null	Año vigencia:	2019
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo jefe planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones		
																			Respondió	Pregunta	Observación
Modelo Único – Hijo	47442	Historia clínica	Inscrito	El usuario realiza radiación de solicitud de copia Historia Clínica formal adjuntando los documentos según el o los casos identificados (Fallecido, Menor de edad, estado de Incapacidad) con una respuesta de tramite según termino de ley de 10 días hábiles.	Disminuir los tiempos de entrega de la copia de la Historia Clínica, con el fin de facilitar el acceso de manera rápida a la información solicitada al usuario.	1. Disminución de tiempos de entrega de la copia de Historia Clínica. 2. Contribuir a la Política Institucional de Cero Papel. 3. Mejora la movilidad y desplazamiento del usuario solicitante del trámite. 4. Entrega inmediata de la Historia Clínica 5. Disminuye los costos de operación institucional del trámite 6. Posible disminución de PQRS en la Institución. 7. Mejora la calidad de vida del usuario.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	23/09/2019	31/12/2019		Oficina de Sistemas de Información TIC		No	0			No	No	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	
																			No	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
																			No	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	
																			No	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	
																			No	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	
																			No	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	
Modelo Único – Hijo	47444	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	Los ciudadanos deben acercarse los puntos de atención de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E para solicitar una cita de radiología e imágenes diagnósticas.	El ciudadano podrá solicitar y agendar su cita de imágenes diagnosticas siempre y cuando no requiera preparación a través del Chat de Asignación de Citas que se encuentra en la siguiente ruta https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatSecretariaDistritalDeSalud/AdvancedChat/formchat.jsp.	*Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos. * Reducción de filas en los puntos de atención en las Unidades de Servios de Salud, lo que representa un mejoramiento de las condición de vida de nuestros usuarios. * Reducción de intermediarios. * Mejoramiento de la imagen institucional.	Tecnologica	Interoperabilidad externa	01/01/2019	31/07/2019	22/07/2019	Dirección de Ambulatorios-Convenio Call Center		Sí	100			Sí	Respondió	Pregunta	Observación
																			Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Según oficio DI-889-2019 del 26/07/2019, la Entidad cuenta con dos herramientas, sin embargo no se cuenta con los soportes.
																			Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se observa que la Entidad implemento la mejora del trámite con las herramientas de comunicación con el Call Center Distrital y Chat.
																			Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	La Entidad realizó actualización del trámite solicitud de cita por chat, definiendo como acción la optimización de la página web de la Subred Sur, sin embargo, no se evidencia la actualización en el aplicativo suit; solo se evidencian los canales de atención vía telefónica y presencial.
																			Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Cuenta con divulgación y socialización con líderes de procesos de la Entidad en el que incluyen temas a tratar, tramite de asignación de citas según acta de reunión 20/05/2019. La socialización a los usuarios se realizó en las unidades de Meissen, Tunal, Tunjuelito, Usme y Vista Hermosa según evidencias aportadas por el proceso, vale la pena aclarar que los soportes no especifican la mejora por implementar.
																			Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Si bien las evidencias aportadas por el proceso muestran una asignación de citas de 9.68% del total de contactos entrantes no se aclara que por la mejora "solicitud de citas por chat" el usuario este recibiendo beneficio frente al trámite asignación de citas.
																			Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La OCI evidencia, que el proceso realiza medición de la gestión del chat, informando que se ha asignado el 20% de citas en el periodo de julio de 2018 a junio de 2019, sin especificar el grado de mejora implementado para el trámite cita de imagen diagnostica por chat.
Modelo Único – Hijo	47444	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	Los ciudadanos deben acercarse presencialmente a los puntos de atención de la Subred a solicitar su cita a la atención en salud	A través del Call Center de Asignación de Citas 3078181 y 01800 118181, el ciudadano podra solicitar y agendar su cita en la atención en salud.	_ Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos. _ Reducción de filas en los puntos de atención en las Unidades de Servicos de Salud, lo que representa un mejoramiento de las condiones socioeconomicas. _ Reducción de intermediarios _ Descongestion puntos de atención _ Mejoramiento de la imagen institucional	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	10/04/2019	30/05/2019	22/07/2019	SUB GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD		Sí	100			Sí	Respondió	Pregunta	Observación
																			Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se observa la suscripción de convenios interadministrativos con la SDS, con el fin de fortalecer aumentando canales del servicio de Call Center Distrital.
																			Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se observa la suscripción de convenios interadministrativos con la SDS, con el fin de fortalecer los servicios de Call Center Distrital, aumentando canales y/o puntos de comunicación.
																			Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	La entidad realizó actualización del trámite, asignación de cita en el aplicativo suit, definiendo como acción el aumento de canales y/o puntos de atención.
																			Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se observa la suscripción de acta de reunión 20/05/2019, en donde se incluye el punto de Call Center Distrital divulgado y socializado con los líderes de los procesos de la Entidad. La socialización a los usuarios se realizó en las unidades de Meissen, Tunal, Tunjuelito, Usme y Vista Hermosa según evidencias aportadas por el proceso.
																			Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se observa aumento de asignación de citas para la prestación de los servicios, evidenciado en el informe consolidado del servicio prestado por el Call Center Distrital.
																			Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Se evidencia los beneficios que ha recibido el usuario a través de la medición de los indicadores; tiempo de espera, porcentaje de mensajería de recordación, indicadores de satisfacción y porcentajes de citas asignadas, consolidado en el informe presentado por el proceso.
Modelo Único – Hijo	47444	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	La solicitud de citas se realizan de manera presencial,telefónico	Solicitud de cita por chat	Los ciudadanos podrán solicitar suscitas por chat	Tecnologica	Optimización del aplicativo	22/07/2019	31/10/2019	22/07/2019	Dirección ambulatoria		Sí	100	Para que los los usuarios puedan solicitar su cita se genero una acción de mejora que permite solicitarla a través del chat		Sí	Respondió	Pregunta	Observación
																			Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Según oficio DI-889-2019 del 26/07/2019, la Entidad cuenta con dos herramientas: el PAAC publicado en la página web de la Entidad y Estrategia de racionalización de trámites, como plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite.
																			Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se observa que la Entidad implemento la mejora del trámite con las herramientas de comunicación con el Chat.
																			Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, que la mejora por implementar no fue actualizada en el aplicativo SUIT, apareciendo medio presencial como canal de atención; se recomienda se revise la ruta de acceso informada en el oficio DI-889-2019 del 26/06/2019 por error de acceso.
																			Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, la suscripción de acta de reunión convocada por el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano en fechas 20/05/2019, 21/05/2019 y 11/07/2019, incluyen temas de socialización interna en el orden del día relacionados con fortalecimiento y socialización con trámites y servicios, cuenta con actas de socialización a usuarios relacionadas con el call Center, se recomienda la activación de la mejora.
																			Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	De acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, no evidencia soporte del cumplimiento del beneficio sobre el trámite asignación de citas para la prestación de servicios de salud, a través del chat, es necesario se establezca la cantidad de usuarios que utilizan el chat en la solicitud y agendamiento de cita para imágenes diagnosticas que no requiera preparación de dicho examen.
																			Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizo por la OCI, que la Entidad no aporta soporte que dé cuenta del mecanismo para medir los beneficios del trámite de asignación de citas para la prestación de servicios de salud, cita de imágenes diagnósticas sin previa preparación, a través de chat.
Modelo Único – Hijo	47452	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito	Los ciudadanos deben acercarse los puntos de atención de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E para solicitar una cita de radiología e imágenes diagnósticas.	El ciudadano podrá solicitar y agendar su cita de imágenes diagnosticas siempre y cuando estas no requieran preparación a través de los siguientes números 3078181 y 01800118181.	*Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos. * Reducción de filas en los puntos de atención en las Unidades de Servios de Salud, lo que representa un mejoramiento de las condición de vida de nuestros usuarios. * Reducción de intermediarios. * Mejoramiento de la imagen institucional.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	01/01/2019	30/09/2019	26/08/2019	Dirección de Ambulatorios - Complementarios.		Sí	90			Sí	Respondió	Pregunta	Observación
																			Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	De acuerdo al seguimiento por parte de la OCI, el proceso no aporta la evidencia de plan de trabajo, sin embargo, se recomienda dar cumplimiento con la herramienta estrategia de racionalización de trámites, se observa publicación de la herramienta PAAC en la página web de la Entidad.
																			Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizo por la OCI, que la mejora del trámite se implementó en la Entidad, se recomienda fortalecer los controles para medir la solicitud y agendamiento de los servicios imágenes diagnosticas por los canales telefónicos.
																			Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizo por la OCI, que la acción formulada fue cumplida.
																			Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizo por la OCI, la suscripción de acta de reunión 20/05/2019, en donde se incluye el punto de Call Center Distrital divulgado y socializado con los líderes de los procesos de la Entidad. La socialización a los usuarios se realizó en las unidades de Meissen, Tunal, Tunjuelito, Usme y Vista Hermosa según evidencias aportadas por el proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
																			Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	De acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, en el informe consolidado del servicio prestado por el Call Center Distrital, no refleja dato específico en la presentación del beneficio de la mejora sobre el trámite de radiología e imágenes diagnostica.
																			Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizo por la OCI, que la Entidad no aporta evidencia que dé cuenta del mecanismo para medir los beneficios del trámite radiología e imágenes diagnostica.
Modelo Único – Hijo	47452	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito	Los ciudadanos deben acercarse los puntos de atención de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E para solicitar una cita de radiología e imágenes diagnósticas.	El ciudadano podrá solicitar y agendar su cita de imágenes diagnosticas siempre y cuando no requieran preparación a través del Chat de Asignación de Citas que se encuentra en la siguiente ruta https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatSecretariaDistritalDeSalud/AdvancedChat/formchat.jsp.	*Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos. * Reducción de filas en los puntos de atención en las Unidades de Servios de Salud, lo que representa un mejoramiento de las condición de vida de nuestros usuarios. * Reducción de intermediarios. * Mejoramiento de la imagen institucional.	Tecnologica	Interoperabilidad externa	01/01/2019	30/09/2019	17/07/2019	Dirección de ambulatorios-Dirección de complementarios-Convenio Call Center		Sí	100	Una vez verificado el estado del trámite y la acción de racionalización, se constata que la asignación de citas medicas para el servicio de imágenes diagnosticas sin preparación, se están realizando a través del Call Center Distrital de Asignación de citas.		Sí	Respondió	Pregunta	Observación
																			Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	De acuerdo al seguimiento por parte de la OCI, se constato que la acción de racionalización formulada, fue cumplida.
																			Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, que la acción formulada fue cumplida
																			Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, que la acción formulada fue cumplida.
																			Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, que la acción formulada fue cumplida.
																			Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, que la acción formulada fue cumplida.
																			Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La OCI evidencia un beneficio a la ciudadanía, no obstante recomienda fortalecer los instrumentos de medición de la trazabilidad de la mejora.
Plantilla Único - Hijo	48276	Concepto sanitario	Inscrito	Los ciudadanos (personas naturales o jurídicas) deben acercarse presencialmente a la ventanilla de correspondencia de la Subred para solicitar la visita de concepto sanitario.	A través del micrositio de auto regulación sanitaria implementado por la Secretaria Distrital de Salud, el ciudadano podrá registrarse y solicitar visita de concepto sanitario.	• Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos. • Reducción de intermediarios • Descongestión puntos de atención • Mejoramiento de la imagen institucional.	Tecnologica	Optimización del aplicativo	15/07/2019	31/10/2019	22/07/2019	Secretaria Distrital de Salud		Sí	100			Sí	Respondió	Pregunta	Observación
																			Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	De acuerdo al seguimiento por parte de la OCI, el proceso no aporta la evidencia de plan de trabajo, se recomienda dar cumplimiento con las herramientas propuestas en el oficio DI-889-2019 de fecha 26/06/2019 con que cuenta la Entidad, se observa publicación en la página web del PAAC.
																			Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, la implementación de la mejora del trámite establecido en el link de la SDS, se recomienda darle curso a la creación del botón negocios saludable / negocio rentable en la página web de la entidad.
																			Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, que la acción formulada fue actualizada en el aplicativo SUIT, estando pendiente la creación del botón negocios saludable / negocio rentable en la página web de la entidad.
																			Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, que la acción formulada fue actualizada en el aplicativo SUIT, estando pendiente la creación del botón negocios saludable / negocio rentable en la página web de la entidad.
																			Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	De acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, no evidencia soporte del cumplimiento del beneficio sobre el trámite concepto sanitario.
																			Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Se evidencia de acuerdo al seguimiento realizo por la OCI, que la Entidad no aporta soporte que dé cuenta del mecanismo para medir los beneficios del trámite de conceptos sanitarios.