



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.A.M.U.J.
© Nivel Integrado de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

INFORME DE CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-03 V1

Fecha:	Septiembre de 2020
Nombre:	Seguimiento Implementación Política Racionalización de Trámites – SUIT.
Responsables:	Subgerencia de Prestación de Servicios de Salud Proceso Ejecución de Alternativas – servicios complementarios Proceso Desarrollo Institucional Proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano Proceso Sistemas de Información y TIC – Gestión Documental

OBJETIVO:	La OCI en su rol de tercera línea de defensa realiza seguimiento y evaluación a la efectividad de la estrategia de Racionalización de Trámites u OPA registrados en el SUIT para la vigencia 2020, mediante la verificación del avance e implementación de las acciones de mejora propuestas por los procesos responsables y los criterios de norma
ALCANCE:	Para la vigencia 2020 con corte al segundo cuatrimestre se verifica la adherencia de la entidad, a los lineamientos definidos por el DAFP en la Guía de Racionalización de Trámites para los trámites/Opa: <ol style="list-style-type: none">1. Obtener copia de la Historia Clínica2. Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía.
METODOLOGIA	La oficina de Control Interno realiza seguimiento y evaluación a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites con base en la siguiente información: <ol style="list-style-type: none">1. Aplicativo SUIT, con clave asignada por el proceso de Desarrollo Institucional2. Evidencias aportadas por los procesos de Sistemas de Información – TIC y Complementarios3. Evidencias aportadas por el Proceso de Desarrollo Institucional4. Entrevista a usuarios y técnico del servicio de radiología del USS el Carmen
NORMATIVIDAD	<ul style="list-style-type: none">- Documento CONPES 3292 de 2004: Racionalización y automatización de trámites. Necesidad de identificar los trámites de mayor impacto y de crear un sistema que permita tener el inventario de trámites de la administración pública, a través del Sistema Único de Información de Trámite (SUIT).- 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 4669 de 2005: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. Indicando el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos”.- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción (artículo 75) Decreto Ley 19 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la



Administración Pública”.

- Decreto 1083 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. Artículos 2.2.24.1, 2.2.324.2
- Guía Metodológica Anti Trámites DAFP
- Resolución 1099 de 2017 DAFP, Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- 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”.
- Política de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano en tiempos de COVID-19 - Decreto 491- 2020

RESULTADOS OBTENIDOS

1. IDENTIFICACIÓN

La subred Sur publica en la página WEB la Política de Racionalización de Trámites <http://www.subredsur.gov.co/content/racionalizaci%C3%B3n-de-tr%C3%A1mites>, como eje de acción de la Dimensión MIPG “Gestión con Valores para resultados”, con el fin de mejorar la relación “Estado Ciudadano o ventanilla hacia afuera, cuando accede a información, solicita trámite y OPA, controla y exige cuentas, participa y colabora.

- FORMATO INTEGRADO:


En el aplicativo SUIT se evidencia el registro de los Formatos Integrados donde se recolectan los datos básicos que los grupos de valor deben conocer para gestionar los trámites racionalizados: Imágenes Diagnósticas e Historia Clínica, con fecha de última actualización 07/08/2020 y 12/08/2020 respectivamente.

Los datos que dan respuesta a la pregunta **¿dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud?** requieren verificación en cuanto la funcionalidad de la líneas telefónicas, chat, números telefónicos de sitios de atención, ya que al momento de este ejercicio de verificación no se obtuvo respuesta. Para el caso de obtención del **resultado de la imagen diagnóstica con exclusividad para el RX convencional en tres días**, la información prevalente que se está dando al usuario, es que el profesional tratante puede hacer lectura a través del aplicativo SIRA URL: <http://186.155.10.239:8090/sira.html>, lo cual es de preferencia para el usuario en caso de no requerir en físico el resultado. A su vez esta última OPA al dar click en al URL <http://www.subredsur.gov.co/transparencia/tramites-servicios/tramites-servicios> se enlaza con el aplicativo Bogotá Te Escucha donde se informa que el resultado de la toma de Rx se obtiene el **7 días hábiles, información que no corresponde con la mejora planteada, y no incluye las sedes USS el Carmen, USS Tunjuelito y Medicina Interna.**



guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/radiologia-e-imagenes-diagnostics-opa/

POBLACIONES MI CIUDAD ¿QUÉ HACER? SERVICIOS YO PARTICIPÉ ASÍ VAMOS

 **Tenga en cuenta**

- ▶ Recuerde atender estrictamente las indicaciones o recomendaciones dadas por el personal asistencial para poder tomarse la prueba de radiología y no perder la cita.
- ▶ Resultado del examen, que se obtiene en 7 día(s) hábil(es).
- ▶ Observaciones: Trascurridos los siete (7) días hábiles, el ciudadano podrá acercarse a reclamar el resultado de su examen, directamente en el punto donde fue realizado el examen

- INVENTARIO:

En la URL <http://www.subredsur.gov.co/transparencia/tramites-servicios/tramites-servicios>, la entidad informa a sus grupos de valor la Estrategia de racionalización de Trámites 2020, con inventario de 6 trámites y 5 servicios a los que puede acceder; sin embargo para la OPA relacionada con el subproceso de Imágenes Diagnósticas no se especifica que la racionalización es para **la entrega de resultados** de radiografías **convencionales**, procedimiento administrativo igualmente priorizado para el año 2019.

La matriz Excel exportada del aplicativo SUIT, que consolida la estrategia de racionalización para la entidad vigencia 2020 presenta las siguientes particularidades frente a los soportes entregados por la primera y segunda línea de defensa con inclusión de lo entregado para el seguimiento del componente N°2 del PAAC:

1. Registra fecha de inicio 31/07/2020 y de finalización 15/08/2020
2. No registro de información en las casillas fecha final de implementación y justificación
3. Registra igual información para las casillas de: actividades de mejora, beneficio y acciones de racionalización
4. No entrega de soportes del indicador Valor ejecutado del 90%

2. PRIORIZACIÓN

Las actividades y compromisos definidos en la mesa de trabajo entre los procesos de Participación Comunitaria – Servicio al Ciudadano y Desarrollo Institucional, de fecha Mayo 18/2020 no refleja continuidad en la gestión que finalmente se plasma en el consolidado Excel ya mencionado.

- OPERACIÓN DE DATOS:

El registro de la operación del trámite y OPA priorizados, que le permiten identificar cuáles son de mayor impacto frente a la ciudadanía, acorde con evidencia aportada por la primera y segunda línea de defensa (con fecha de solicitud 31/07/2020 por el proceso de Desarrollo Institucional) contiene información sólo del trámite solicitud copia de H.C. (Tabla N° 1) requiriendo consolidación de la información de las dos fuentes e inclusión de datos por PQRS:



Pregunta	Call Center	Gestión Documental
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	0	2346
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	1967	N.A.
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	5414	6136
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	7381	8482
¿Número de PQRD recibidas?	0	No Aporta
¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)?	Si	

Tabla n° 1. Datos de Operación H.C.- Fuente Primera Línea de Defensa

Los datos de operación aportados para la OPA Imágenes Diagnósticas corresponden a la estrategia de racionalización del año 2019, agendamiento de cita, más no a la disminución de tiempo de entrega de resultados en tres días.

- CRITERIOS :

El porcentaje de aplicación de los 16 criterios de Priorización contenidos en la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del DAFP, arroja los siguientes resultados para la entidad:

PRIORIZACION TRAMITE H.C.			
CRITERIO	SUBCRITERIO	CALIFICACION	% APLICACIÓN CRITERIOS
Ciudadanía	Trámite Parcialmente en línea	17/100	18,75%
Institución	Trámite Alto Costo para la entidad		
Racionalización	Dos veces		

Tabla n° 2. Criterios Priorización Trámite H.C.

PRIORIZACION OPA RESULTADOS IMÁGENES DIAGNOSTICAS			
CRITERIO	SUBCRITERIO	CALIFICACION	% APLICACIÓN CRITERIOS
Ciudadanía	Trámite Parcialmente en línea	5/100	12,50%
Racionalización	Tres veces		

Tabla n° 3. Criterios Priorización OPA entrega resultados RX.



La baja adherencia a la metodología de priorización definida por el DAFP, alerta a la entidad a realizar de manera participativa, especialmente con la primera línea de los procesos misionales, la aplicación de un número significativo de criterios para planear actividades que agreguen valor a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, para los cuales la entidad presta sus servicios.

3. RACIONALIZACIÓN

El Sistema Único de Información de Trámites-SUIT como instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano y de la entidad, y única fuente válida de información exigible y oponible; registra los siguientes resultados para la entidad:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización
Modelo Único – Hijo	47442	Historia clínica	Inscrito	Entrega copia de Historia Clínica a 10 días	Entrega de copia e información de Historia Clínica en un término máximo de 5 días calendario	Obtención de copia e información de Historia Clínica en un tiempo menor.	Normativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite
Modelo Único – Hijo	47452	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito	La entrega de resultados de Rx es de siete (7) días.	La entrega de resultados de Rx será de máximo tres (3) días.	Entrega de resultados de Rx en un tiempo inferior.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite

Tabla n° 4. Estrategia Racionalización - Fuente Aplicativo SUIT

Viabilizar e implementar las acciones de racionalización de los dos trámites priorizados para la entidad, requiere actividades administrativas, tecnológicas y normativas, lo que conlleva a revisar y categorizar cada actividad en el Plan de la Estrategia, permitiendo a su vez su consolidación y seguimiento de actividades básicas como : situación a mejorar, acción, tipos de acción, recursos necesarios, beneficio para el ciudadano, prioridad, responsable, fecha de inicio y fin, avance, efectividad y observaciones(Anexo B.10: Listado y priorización de acciones – Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites 2017).

El consolidado del aplicativo SUIT racionalización VS. Consolidación para el trámite H.C. no incluye el criterio “trámite asociado al Decreto 2106 de 2019, facultades extraordinarias” para su priorización, lo cual es contradictorio con el tipo de racionalización normativa que se registra en el consolidado de la Estrategia (tabla N°4) y, con los soportes aportados por el proceso de Gestión Documental.



4. MONITOREO

El administrador de gestión – oficina de planeación registra en el aplicativo SUIT los siguientes resultados:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				MONITOREO			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Monitoreo jefe planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación
Modelo Único – Hijo	47442	Historia clínica	Inscrito	Sí	65		
Modelo Único – Hijo	47452	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito	No	0		

Tabla n° 5. Estrategia Racionalización - Fuente Aplicativo SUIT

A las seis preguntas que formula el aplicativo SUIT para realizar el monitoreo, la segunda línea en trabajo articulado con el proceso de servicios complementarios está en mora de aplicar un mecanismo que permita medir los beneficios del procedimiento administrativo en cuestión; siempre y cuando se desarrollen campañas de difusión y apropiación a los colaboradores de los servicios de radiología y los usuarios de los mismos.

El subproceso de Gestión Documental publica en la intranet de la entidad el Procedimiento Trámite de Entrega de Historia Clínica GI-GDO-PR-08 V3 con fecha de control de cambios 10/03/2020, incluyendo las actividades de racionalización del trámite, lo que permite evidenciar avances en las actividades de racionalización planteadas y soportadas para la vigencia 2020.

El subproceso de Imágenes Diagnósticas requiere de un plan de choque que permita ajustar y avanzar con el procedimiento administrativo priorizado para la presente vigencia, definiendo actividades de mejora que respondan a optimizar la gestión que actualmente se está desarrollando junto con el servicio tercerizado DDigital – SIAR.

5. SEGUIMIENTO – EVALUACIÓN

La política de Racionalización de Trámites como segundo componente del PAAC se evaluó acorde a las actividades planteadas en el mismo obteniendo el 55,95% en eficacia y el 31,86% en efectividad con las siguientes observaciones:

- La Guía de Racionalización de Trámites del DAFP define que el Excel exportado del Aplicativo SUIT es el documento que se debe incluir en el segundo componente del PAAC, lo cual no corresponde con el publicado en la WEB de la entidad
- En la URL <http://www.subredsur.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno> , con fecha 27/08/2020 la tercera línea de defensa pública evaluación de la efectividad de la Estrategia de Racionalización.
- La priorización no incluyó criterios como Plan de Desarrollo, Plan Operativo Anual, sistema PQRS; lo cual conlleva a que 10 de los trámites inventariados se calificarán con 5 puntos y sólo uno (Historia Clínica) con 17 puntos.
- La captación de datos de operación para el trámite H.C. y OPA Imágenes Diagnósticas requiere una metodología que articule todos los subprocesos responsables




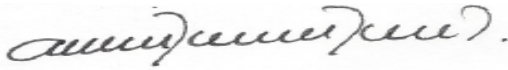
- Los documentos Procedimiento Toma Rayos X Convencional EA-ADI-PR-17 V2, procedimiento EA-ADI-PR-23 V1 y formato EA-ADI-FT-121 V2 requieren actualización a una nueva versión, que registre la Estrategia de Racionalización de la OPA priorizada.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Aplicar los lineamientos del Documento de la Secretaria de Transparencia **ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, consolidando por componente las actividades de gestión que tiene definida la entidad para la implementación gradual de las políticas del Modelo MIPG, a saber: Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información e Integridad.
- ✓ Para el cierre de gestión del año 2020 los subprocesos de Gestión Documental e Imágenes Diagnósticas en apoyo con el Proceso de Desarrollo Institucional deben clarificar y priorizar las actividades que den cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites en:
 1. Levantamiento y registro trimestral y/o mensual de Datos de Operación en el Aplicativo SUIT, considerando que dicha información es arrastrada por FURAG y define ajustes a la Estrategia de Racionalización, resultante que se evidencia en el cierre y continuidad del ciclo de mejora
 2. Monitoreo al desarrollo de las seis (6) actividades puntuales que están formuladas en el Aplicativo SUIT reflejando efectividad y valor agregado al beneficio de la racionalización.
 3. Socializar a la Alta Dirección en comité de Gestión y Desempeño indicadores de gestión de la Política

7. CONCLUSIONES

- ✓ La implementación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad no permite evidenciar la evaluación de las acciones de racionalización implementadas para los trámites – OPAS priorizadas en la vigencia inmediatamente anterior, lo cual interrumpe continuar nuevos ciclos de racionalización producto del análisis del grado de ajuste del trámite a nuevos cambios presentados como la Emergencia Sanitaria, priorización de otros trámites y nuevas oportunidades de racionalización.
- ✓ La política de racionalización de trámites de la entidad busca mitigar los riesgos de corrupción y controlar la influencia de agentes corruptos que afecten la eficiencia de la gestión pública, el ejercicio de actividades, el reconocimiento de derechos y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Subred Sur, lo cual debe consolidarse en el segundo componente del PAAC.
- ✓ Los trámites priorizados para la vigencia 2020 disminuyen los tiempos de respuesta, requisitos y documentos, costos, pasos innecesarios y la presencia de usuarios, lo que exige con inmediatez, articulación de procesos como Sistemas de información, comunicaciones, PCSC entre otros.
- ✓ Los trámites que sean analizados y que sean susceptibles de riesgos de corrupción de acuerdo con el análisis efectuado al aplicar el protocolo de riesgos, deben ser priorizados e incluidos en esta estrategia de racionalización. (ANEXO 3 Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios V2 Agosto/2018)

Firma: 	Firma: 
AUDITOR	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Nombre: Betty González González	Nombre: Nidia Fernanda Rodríguez