PLATAFORMA SUIT
(Sistema Único de Información de trámites)

INFORME DE AVACES PRIMER TRIMESTRE 2022

GENERALIDADES

La Red de Salud de Ladera E.S.E. en el primer trimestre del año 2022, tiene el compromiso de continuar con el proceso de mejoramiento continuo y la aplicación de su política de racionalización de trámites que, en el marco de la política nacional de gobierno digital, busca acercar al ciudadano las entidades del estado, los trámites y servicios que prestan a los usuarios procurando incorporar, las tecnologías de la Información y la Comunicación, TICs, con el fin de reducir tiempos, eliminar pagos, simplificar pasos de acceso a los trámites, evitar filas y ahorrar recursos económicos a la entidad y los usuarios.

Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar, digitalizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

La Red de Salud de Ladera E.S.E., desde su misión promueve su compromiso con la satisfacción del usuario, su familia y la comunidad, y siguiendo sus principios misionales se enfoca en realizar estrategias que permitan mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y oportuna facilitando la garantía del ejercicio de los derechos de la comunidad, a través de la entrega efectiva de los trámites y servicios e información de la institución.

1. TRÁMITES INSCRITOS

En la vigencia del año 2021 se llevo a cabo la inscripción de los nueve (9) trámites en la plataforma SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) del Departamento Administrativo de la función púbica – DAFP; requisito para las entidades de salud a nivel nacional, a saber, Certificado de nacido vivo, Certificado de defunción, Asignación de citas para la prestación de servicios en salud, Atención inicial de urgencia, Examen de laboratorio clínico, Radiología e imágenes diagnósticas, Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, Terapia e Historia Clínica. El inventario de los trámites de la entidad se tiene acceso por la página web (https://www.saludladera.gov.co/tramites-servicios.html) a la información de sus respectivos formatos integrados de los trámites, FIT.



La terminación del proceso de racionalización de los trámites de Asignación de Citas para la prestación de servicios de salud y la historia clínica se realizaron en el primer trimestre del año 2022. Además se completó el proceso de monito planes formulados, por el encargado de la plataforma SUIT y el seguimiento, por parte del Control Interno, como lo ordena la normatividad.

2. DATOS OPERACIONALES

El análisis de los datos operacionales de los nueve (9) trámites junto con los PQRS, sirven para emitir el valor de priorización que junto a otros criterios señala cuáles trámites se deben racionalizar de mayor a menor valor asignado.

VIGILADO Supersalud



En ejercicio se encuentra las racionalizaciones de historia clínica y Asignación de citas; adicionalmente con relación a la mejora de historia clínica se solicitó a Sistemas de Información una mejor ubicación del formato disponible en la página web de solicitud y entrega del expediente completo de la Historia Clínica. Las historias clínicas de las atenciones médicas del día se entregan en las IPS donde están georeferenciados los usuarios después de ser atendidos.

También en este primer trimestre se inició la tarea de actualización de los Formatos Integrados de los Trámites en los ítems relacionados con los nombres de las IPS adscritas a la Red de Salud de Ladera ESE, sus direcciones y horarios de atención.

Del proceso de implementación del plan de mejora de la asignación de citas se está elaboró un formato de solicitud de citas con especialistas que será colgado en la página web (www.saludladera.gov.co), a disposición al usuario, para su diligenciamiento, dicho formato estará enlazado con el correo electrónico de Asignación de citas con respuesta al usuario.

VIGILADO Supersalud

3. RACIONALIZACION

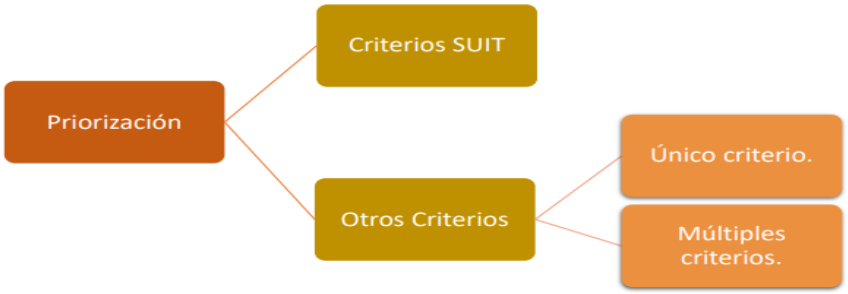
Para el primer trimestre de la vigencia 2022, se está alimentando el modulo SUIT de datos operacionales de los nueve (9) trámites inscritos de la empresa y sus PQRS.

Para facilitar el reporte de los datos operacionales, y tener un medio de comunicación con los responsables de proceso, se creó un correo institucional suittramites@saludladera.gov.co Con esta herramienta hemos mejorado el nivel de información y de material educativo SUIT en lo relacionado al proceso de racionalización de trámites.

4. PRIORIZACIÓN

Fase que consiste en focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, usuarios o grupos de interés que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

En este sentido, existen variables o factores internos y externos a identificar que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.



Para el segundo trimestre de la vigencia se realizará una segunda capacitación antes de iniciar el quinto paso de la racionalización.

Con el fin de iniciar el alistamiento del proceso de racionalización y priorización de los trámites se convocó reunión, desde Planeación y Calidad, con el fin de formar mesas de trabajo, donde los responsables de los trámites, atención al Usuario, participación social, gestión documental y el encargado SUIT, unieron criterios y abordaron el primer pasó de preparación.

En esta reunión se socializó el tema de la política de racionalización, los módulos de la plataforma SUIT, se establece el compromiso de la alta dirección y se conforma el equipo de trabajo para la racionalización de trámites.

Se acuerda hacer un cuadro control de acciones de los pasos de la racionalización y responsables de la misma, donde se recopilen evidencias correspondientes al cumplimiento de cada paso.

CRONTROL ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN Y RESPONSABLES
Abril a diciembre de 2022

	ASIGNACION CITAS		HISTORIA CLINICA		CERTIFICADO VIVO		CERTIFICADO DEFUNCIÓN		ATENCIÓN UGENCIAS		EXAMEN LABORATORIO		DISPENSACION MEDICAMENTOS		TERAPIA		RX IMAGENES	
	R	NC	R	NR	R	NR	R	NR	R	NR	R	NR	R	NR	R	NC	R	NR
PREPARACIÓN			X		X		X		X			X		X		X		X
RECOPILACION INFORMACIÓN																		
ANALISIS Y DIAGNÓSTICO																		
FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE																		
IMPLEMENTACION Y MONITOREO																		
EVALUACIÓNY CICLO CONTINUO DE LA RACIONALIZACIÓN																		

ABREVIATURAS: REALIZADO / NO REALIZADO (NR)

Igualmente, se les orientó a documentar el proceso y guardar las evidencias para el seguimiento y monitoreo.

Fase de racionalización o formulación de planes de mejora con los cuales se busca implementar acciones efectivas que permitan renovar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

VIGILADO Supersalud

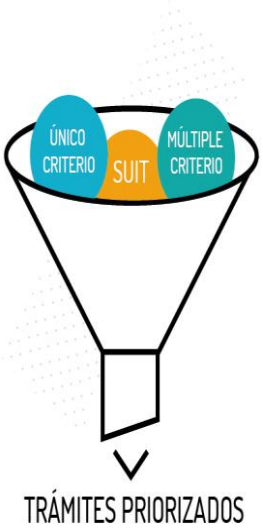
La priorización de los trámites se hace de dos maneras: Una, con los criterios de SUIT (número de atenciones y de quejas) y con otros criterios como la demanda del servicio, trámites que generan mayor valor, mayor frecuencia de solicitud, relacionados con la implementación del acuerdo de paz, trámite insignia de la entidad, por auditorías internas o externas, por ´participación ciudadana, etc.

La idea es elaborar con ambos un criterio único que permita entonces definir cuál o cuáles tramites entran a racionalización.

De la priorización resultan tres (3) categorías: de alta prioridad, prioridad media y baja prioridad.

PASOS DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Son seis (6) pasos que deben seguir las entidades públicas para realizar el proceso de análisis y racionalización de trámites así:





- Paso 1: Preparación
- Paso 2: Recopilación de información general
- Paso 3: Análisis y diagnóstico
- Paso 4: Formulación de acciones y rediseño del trámite
- Paso 5: Implementación y monitoreo
- Paso 6: Evaluación y ciclo continuo de racionalización
- Caja de herramientas

Con el fin de hacer el alistamiento para el proceso de racionalización de los trámites de la Red de Salud de Ladera E.S.E, la Oficina de Planeación y Calidad, en coordinación con el encargado de la plataforma SUIT, se estableció una reunión con los responsables de proceso, Atención al Usuario y Participación Social para abordar los dos primeros pasos de la racionalización de trámites: Paso1 Preparación y Paso2 Recolección de la información general de los trámites.

En la preparación, se hizo la socialización de la racionalización, la explicación de los módulos de la Plataforma SUIT, el compromiso de la alta dirección con el proceso de mejoramiento continuo, la conformación del equipo para implementar los planes de mejora.

VIGILADO Supersalud

Se explicó el segundo paso de la recopilación de la información general del tramite priorizado y a racionalizar. Se precisó la Información y documentación general de los procesos de la siguiente forma:

- Inventario de trámites. (Página web)
- Mapa de procesos. (Intranet)
- Documentación de respaldo: formatos integrados de los trámites. (Gestión de calidad)
- Caracterización de usuarios y necesidades. Atención al Usuario
- Procedimientos operativos estandarizados –POE- (Documentación por procesos)
- Otros documentos relacionados con los trámites (Guías, protocolos, manuales).

Se les expone que la racionalización encierra unas actividades formuladas, al interior de cada entidad, que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos, introducción de correos electrónicos, página web, entre otros.

Para la recolección de esta información se estableció como plazo el 30 de abril del año en curso.

La racionalización debe ser un proceso colectivo que involucre los responsables de trámites y su personal a cargo, con asistencia y asesoría de planeación y el acompañamiento del encargado SUIT, cuando sea necesario.

Finalmente, se les enseña los tres tipos de acciones de racionalización:

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 de racionalización 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

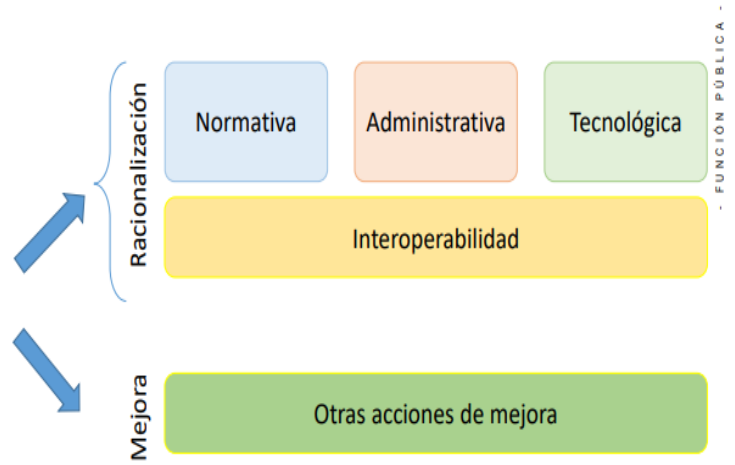
VIGILADO Supersalud

mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

A partir de las causas identificadas, se continúa con la identificación de acciones de racionalización para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor al usuario.

Actividades:

1. Criterios para definición de acciones de racionalización



CAPACITACIÓNES

Las capacitaciones y fortalecimiento en conceptos de priorización y racionalización, digitalización y automatización, trámite y otros procedimientos operativos estandarizados, interoperabilidad, datos operacionales.

Actualización de información documentada:

1. Política de racionalización de la Red de Salud de Ladera E.S.E. Vigencia 2021
2. Guía metodológica para la racionalización de trámites.
3. glosario de términos.
4. Guía de racionalización de trámites.
5. Cuadro o gráfico de pasos de la racionalización.
6. Cuadro de control de acciones de los pasos de racionalización.
7. informe de avances de la plataforma SUIT.

La dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano realizó una sesión virtual sobre la **"Política de racionalización de trámites",** el 21 de abril de 2022, la Red de Salud de Ladera E.S.E. fue participe con cada uno de los responsables de trámites a la reunión virtual.

VIGILADO Supersalud



GUÍA DE TRABAJO

Paso1 de preparación ya se llevó a cabo con los responsables de trámites y se solicitó adelantar el paso 2 la recolección de información general de los trámites, con plazo 30 abril. de 2022.

En mayo se dedicará al paso 3, de análisis y diagnóstico de los trámites; luego, en junio iniciaremos el paso 4, para la formulación de acciones y rediseño de los planes.

A partir del paso 5, Implementación y monitoreo, haremos el registro de la implementación de los planes de mejora y el monitoreo en la plataforma SUIT, y el SIGES para lo cual tendremos, a partir de julio, 6 meses para la implementación de las mejoras, hasta el 31 de diciembre de 2022.

OTRAS TAREAS DERIVADAS

Con el reajuste de los trámites en la plataforma SUIT se han derivado otras acciones adicionales como la actualización del plan anticorrupción y atención al ciudadano -PAAC- la rendición de cuentas, el componente de participación social, la digitalización de los archivos, ventanilla única, digitalización de archivos, la modernización del documento de caracterización de usuarios, servicios ciudadanos digitales, datos abiertos y el índice de transparencia y acceso a la información, ITA.

Para cada tarea derivada se ha trasladado el tema al responsable del proceso, en el caso de Atención al Usuario para ver el instrumento de recolección de información para la nueva caracterización de usuarios, primer borrador de la encuesta que fue presentado a Planeación y los contenidos del mismo.

Con el área Sistemas de información de la Red de Salud de Ladera E.S.E. se consolidaron los datos abiertos de para uno de los nueve (9) tramites.

En Participación Social, se estudia la normatividad vigente sobre participación ciudadana como el decreto 1757 de 1994 y la Resolución 2063 de junio de 2017, las ligas de usuarios por IPS y el directorio y cronograma de la Asociación de Usuarios.

Para constancia se firma a los veintisiete (27) días del mes de abril del año dos mil veintidós 2022.

ORIGINAL FIRMADO

KATHERINE ZAPATA MARTINEZ
Usuario Principal SUIT
Oficina de Planeación y Calidad
Red de Salud de Ladera E.S.E.

Elaboró: Alberto Jairo Palomino Luna - Usuario Operativo SUIT – Asociada Participe AGESOC

Reviso: Eliana Morales - Responsable de Atención al Usuario y Participación Social - Asociada Participe AGESOC