

Auditoría N°	04	Fecha	Del 05 al 10 de julio
Objetivo y alcance	Verificar el Procedimiento actual para el seguimiento de los trámites y la política de racionalización de trámites.		
Equipo auditor	Jefe de Control Interno		
Criterios	Ley 2052 de 2020, decreto 088 de 2022, resolución 455 de 2021, Ley 962 de 2005, decreto 019 de 2012, decreto 1081 de 2015, Ley 1474 de 2011. Resolución Gerencial 122 de mayo de 2018 (política de racionamiento de trámites. Presentación política de simplificación racionalización y estandarización de los tramites DAFP abril 2022.		
IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE DE AUDITORIA			
Proceso	Racionamiento de tramites		
Responsable	Líder de calidad-planeación		
Ubicación	Área administrativa Hospital, sede Jorge Humberto González N. y Sede Gilberto Mejía.		
REUNIÓN DE APERTURA			
Desde el 01 de julio se vino recopilando, con líderes de procesos, la información con la que cuenta la entidad, sobre el seguimiento a los trámites. Se revisó la información digital que se tiene como es la plataforma intranet, la página web y la demás normativa general que ha emitido el gobierno y la gerencia. Se adquirió usuario y contraseña a través de la líder de calidad-planeación para el ingreso a la plataforma SUIT y proceder a verificar el estado de los trámites.			
OBSERVACIONES Y/O ACCIONES DE MEJORA			
Revisado la plataforma SUIT, se encontró que se tienen registrado nueve tramites así:			
N°	Tramite	Fecha (última actualización)	Observación
1	Asignación de citas para la	21 de junio de 2019	El tramite Tiene un

	prestación de servicios en salud		costos
2	Atención inicial de urgencias	21 de agosto de 2018	Presencial
3	Certificado de defunción	20 de septiembre 2019	Presencial
4	Certificado de paz y salvo	20 de septiembre 2019	Presencial y virtual
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	20 de septiembre 2019	presencial
6	Examen de laboratorio clínico	03 de abril del 2020	Presencial, tiene un costo
7	Historia clínica	08 de julio de 2021	Presencial con formulario
8	Radiología e imágenes diagnosticas	20 de septiembre 2019	Presencial
9	Terapia	18 de septiembre de 2019	presencial

Ver ▾
☒ Exportar a Excel
☐ Separar

Datos del trámite			
Tipo	Número	Nombre	Estado
HM	65225	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito
HM	65240	Atención inicial de urgencia	Inscrito
HM	73871	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Inscrito
HM	73872	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito
HM	65224	Historia clínica	Inscrito
HM	73828	Terapia	Inscrito
HM	73884	Certificado de defunción	Inscrito
HM	65223	Examen de laboratorio clínico	Inscrito
HT	73886	Certificado de paz y salvo	Inscrito

No se evidencia informacion sobre las consultas periódicas de los diferentes trámites.

Inventario de "Trámites", "Otros procedimientos administrativos" Y "Consultas de acceso a la información pública"

Porcentaje de avance del inventario de trámites: 100%

Porcentaje de avance del inventario de otros procedimientos administrativos: 0%

Porcentaje de avance del inventario de consultas de acceso a información pública:

suit



El serv
es de

HSJD RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ (RMARIN518)

Administración

Racionalización

Cadenas de Trámites

Opciones de menú

Inicio

Mis cadenas de Trámites

Otras cadenas de Trámites

Mis Cadenas de Trámites

A continuación encontrará los trámites propios de la entidad cuyo produ

Esta entidad no posee trámites que generen cadenas

La entidad no tiene formalizado tramites que generen cadena, con otros procesos o entidades

Asignación de citas para la prestación de servicio en salud. (no se evidencia habilitada a través del medio virtual)



Solicitar la cita



Canal de atención

Formulario virtual

Medio

Web

Detalle

Formulario WEB

Aplica para: Ciudadano, Extranjeros

5

Realizar el pago

Pago

Descripción del pago:

Descripción	Tipo moneda	Tipo valor	Valor
Usuario particular	Pesos (s)	Fijo	60,000
Copago ingresos menores de 2 salarios mínimos legales vigentes	Pesos (s)	Salario Mínimo Legal Diario Vigente	0.117 (3,900)
Copago ingresos entre 2 y 5 salarios mínimos legales vigentes	Pesos (s)	Salario Mínimo Legal Diario Vigente	0.461 (15,366.667)
Copago ingresos mayores a 5 salarios mínimos legales vigentes	Pesos (s)	Salario Mínimo Legal Diario Vigente	1.215 (40,500)

Información del medio de pago:

- En la entidad solicitante: Pago en facturación de consulta externa

Valores Cuotas Moderadoras		
CUOTAS MODERADORAS 2022	IBC	Valor de la Cuota Moderadora 2022
	Rango A	\$ 3.700
	Rango B	\$ 14.700
	Rango C	\$ 38.500

Se evidencia que Los copagos en el tramite no concuerdan con el cobro en la actualidad

Certificado de defunción.

2 Solicitar el certificado presentando los documentos



Canal de atención

Medio

Detalle

Presencial

Presencial en los puntos de atención indicados por la institución

Aplica para: Ciudadano, Extranjeros

Se requiere la opción de la virtualidad para este tramite

Certificado de paz y salvo, Historia clínica, y Terapia

Nombre	Certificado de paz y salvo
Nombre estandarizado	Expedición certificación(es) de paz y salvo
También se conoce como	
Propósito de cara al usuario	Obtener la certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y sa
Utilizar por medios electrónicos?	totalmente
Link de acceso al trámite en línea	https://eserionegro.gov.co/principal/atencion-al-ciudadano/formulario-de-contacto
¿Dónde se encuentra el manual de usuario	https://eserionegro.gov.co/principal/atencion-al-ciudadano/formulario-de-contacto

Nombre estandarizado	Expedición historia(s) clínica
También se conoce como	
Propósito de cara al usuario	Obtener la historia clínica en la que se registra cronológicamente: 1. Las condiciones de salud del paciente actos médicos (consejos a pacientes para mejoría de salud, diagnósticos y tratamiento de enfermedad) procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.
¿Se puede realizar por medios electrónicos?	totalmente
Link de acceso al trámite en línea	https://eserionegro.gov.co/index.php/principal/gestion-institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion
¿Dónde se encuentra el manual de usuario	https://eserionegro.gov.co/index.php/principal/gestion-institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion

Nombre	Terapia
Nombre estandarizado	Asignación cita(s) terapia
También se conoce como	Tratamiento a enfermedades
ósito de cara al usuario	Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente.
puede realizar por medios electrónicos?	parcialmente
cceso al trámite en línea	https://eserionegro.gov.co/principal/atencion-al-ciudadano/solicite-su-cita

La URL de accesos al trámite en línea, no está habilitada

Exámenes de laboratorio clínico

2 Facturar valor de copago o cuota de recuperación

Pago

Descripción del pago:

Descripción	Tipo moneda	Tipo valor	Valor
Cuota moderadora ingresos menores de 2 SMLMV	Pesos (\$)	Salario Mínimo Legal Diario Vigente	0.117 (3,900)
Cuota moderadora ingresos entre 2 y 5 SMLMV	Pesos (\$)	Salario Mínimo Legal Diario Vigente	0.461 (15,366.667)
Cuota moderadora ingresos mayores a 5 SMLMV	Pesos (\$)	Salario Mínimo Legal Diario Vigente	1.215 (40,500)

Información del medio de pago:

- En la entidad solicitante: Directamente en el laboratorio

Se evidencia que Los copagos en el trámite no concuerdan con el cobro en la actualidad.

RECOMENDACIONES

Realizar informe periódico de los trámites gestionados en la entidad a través de los diferentes líderes que desarrollan estas actividades.

Socializar a cada líder de la responsabilidad con la retroalimentación de información que genere el trámite.

Realizar una certificación sobre la aprobación de los 9 trámites acorde a documentación entregada por el ente nacional, también sobre la no existencia de otros procesos administrativos, y el no tener trámites que generen cadenas.

Realizar o fortalecer la socialización a los funcionarios y usuarios sobre la hoja de vida de los tramites con el fin lograr mayores conocimientos tener más compromiso y empoderamiento para el seguimiento de estos.

REUNIÓN DE CIERRE

Se sugiere realizar acciones de mejora para esta política de trámites y reporte en el sistema.

CONCLUSIONES

En relación al ciclo de vida del trámite se considera que; de los 9 trámites que se tienen en el sistema a cuatro de estos se le realizó acciones de racionalización en la vigencia anterior.

TÍTOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR						
Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización
Atención inicial de urgencia	En curso	Espacio limitado para la atención de la demanda de urgencias	Habilitación de un nuevo espacio para el servicio de urgencias	Mayor accesibilidad y comodidad frente a los espacios ofertados	Administrativa	Ampliación de cobertura	08/04/2021	29/12/2021
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	En curso	Solicitud de citas por medio telefónico, virtual y presencial	Actualización a telefónica digital para garantizar el acceso de varias llamadas e implementación de turneros	Accesibilidad y estimación del tiempo de espera	Tecnológica	Optimización del aplicativo	29/12/2020	30/12/2020
Historia clínica	En curso	Solicitud presencial de historia clínica	Solicitud electrónica e implementación de turneros	Oportunidad y disminución de desplazamiento. Estimación de tiempo en trámite presencial	Tecnológica	Reducción, y/o envío de documentos por medios electrónicos	01/09/2020	30/12/2020
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	En curso	Difícil accesibilidad a la asignación de citas telefónica	Optimización de medios para la asignación de citas	Aumento de accesibilidad	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	08/04/2021	29/12/2021

En cumplimiento a esta Resolución 455 de 2021, artículo 15. Registro en el módulo de gestión de racionalización. Cada autoridad deberá registrar en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de que trata la Ley 1474 de 2011. Realizar el adjunto en el sistema.

Que En relación al artículo 13 de la ley 2052 se debe revisar la implementación (reporte estampilla electrónica) que se tendrá con el secop II teniendo en cuenta que a partir de la fecha entra la implementación de este.

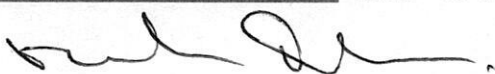
En relación al artículo 6. Trámites en línea. Los trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de la presente ley deberán realizarse totalmente en línea, por parte de los ciudadanos. Para los trámites existentes antes de la entrada en vigencia de la presente ley y que no puedan realizarse totalmente en línea, el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones determinará los plazos y condiciones para el trámite. (Se tendría que estar al tanto de estas directrices).

Desde la Creación del trámite (prioriza)	SI/NO
Dan respuesta a la ejecución de los planes de desarrollo y planes de acción	Si
Dan cumplimiento a lo establecido en las disposiciones normativas anti trámites.	Si
Con mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.	Si
Exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía.	si
Han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la oficina de control interno.	si

En donde se puedan presentar riegos de corrupción.	si
Relacionados con la expedición de certificados y demás información, que pueden transformarse en consultas de acceso a información pública.	no
Identificados por los usuarios como de mayor impacto. Son más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad.	si

Se evidencio que una de las mayores pqr's es la del trámite, de asignación de citas encontrándose un inconformismo de las del 60% comparados con otras.

Fecha informe Julio 18 de 2022



Ruby Esneda Marín López

LIDER DE AUDITORIA

Cyntia Mogollón Jaimes

LIDER DEL PROCESO AUDITADO

**Fecha de
aprobación**

Marzo de 2021