
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Tabla de contenido.


1.	Alcance y Responsables.....	1
1.1	Alcance	1
1.2	Responsables	1
2.	Objetivos	1
2.1	Objetivo General.....	1
2.2	Objetivos Específicos.....	1
3.	Marco Legal.	2
4.	Término y Definiciones.....	5
5.	Marco Estratégico.	10
5.1	Visión.....	10
5.2	Misión	10
5.3	Reseña Histórica	10
5.4	Organigrama.....	12
5.5	Política De Calidad	12
5.5.1	Objetivo De La Política De Calidad	12
5.5.2	Objetivos Específicos	13
5.5.3	Mapa De Procesos.....	13
5.6	Principios Corporativos.....	14
5.7	Mecanismo Para Atención Al Usuario	15
5.7.1	Evaluación de atención al usuario.....	16
5.7.2	Resultados Obtenidos con las encuestas.	16
5.7.3	Registro de consultas en línea de atención del usuario	16
5.7.4	Resultados Obtenidos	17
6.	Planeación de la gerencia de la información.....	17
6.1	Gestión del conocimiento.....	18
6.2	Estrategia de gobierno Digital.....	19
6.2.1	Elementos de política digital.....	19



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

6.2.2	Gestión de información	21
6.2.3	Modelo de Gestión de la información	23
6.2.4	Gestión de calidad de la información	24
7.0	Plan Operativo de Gerencia de la Información	25
7.1	Procedimientos Institucionales.	26
7.2	Plan de Gerencia de la información	26
7.3.	Arquitectura Empresarial TI.	27
7.3.1	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.	27
7.3.2	Zonas de Acceso WIFI Gratis - Resolución 3436 2017	27
7.3.3	Implementación Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad	27
7.3.4	Sostenibilidad de la gestión de la información	28
7.3.5	Talento Humano	28
7.3.6	Recursos Técnicos	28
7.3.6.1.	Tecnologías de la información y la comunicación informática	28
7.4	Seguimiento y Evaluación del Plan de Gerencia de la Información	29
7.4.1.	Seguimiento y Evaluación por parte de la Entidad	29
7.4.2.	Seguimiento y Evaluación por parte del Estado - Mintic	30
8.0	Implantación	31
9.0	Gestión y minería de datos	31



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04


Tablas

Tabla 1. Alineación Estratégica.....	17
---	-----------

Ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama.....	12
Ilustración 2. Mapa de procesos.....	13
Ilustración 3. Ciclo de vida de la información.....	18
Ilustración 4. Elementos Política de Gobierno Digital.....	19



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

1. Alcance y Responsables

1.1 Alcance

Este documento pretende mejorar la calidad de manera que preserve todos los procesos de la gestión de la información, en las diferentes áreas de la E.S.E HOSPITAL LAS MALVINAS HECTOR OROZCO OROZCO.

1.2 Responsables.

- Gerente.
- Subgerente administrativo.
- Subgerente científico.
- Coordinadores de área

2. Objetivos


2.1 Objetivo General

Implementar un plan de gerencia de la información para la E.S.E **HOSPITAL LAS MALVINAS HECTOR OROZCO OROZCO**, que contribuya a mejorar los procesos institucionales y estos cuente con la documentación necesaria para la toma de decisiones.

2.2 Objetivos Específicos

-) Elaborar una política de Gobierno Digital.
-) Establecer una política de seguridad de la información.
-) Elaborar un Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicación (PETI).



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

-) Ejecutar un plan de capacitación en seguridad de la información que propenda por el crecimiento continuo de la conciencia individual y colectiva en temas seguridad de la información, gobierno digital y TIC.
-) Realizar seguimiento continuo al plan de gestión de la información para mejorar la calidad.

3. Marco Legal

Ley 962 de 2005. Ley de Racionalización y Antitrámites, 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.

Norma internacional NTC-ISO /IEC 27001.” Establece los requisitos del sistema de gestión de seguridad de la información”.


Norma internacional NTC-ISO/IEC 17799 “Con su equivalente NTC-ISO /IEC 27002”.

Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital. “Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 1 – Versión 5 agosto de 2018”.

Resolución 1445 de 2006. “Por la cual se definen los lineamientos para el desarrollo del proceso de otorgamiento de la acreditación en salud y la Resolución 123 de 2012 por la cual se modifica el artículo 2 de la Resolución 1445 de 2006”.

Ley 1915 del 12 de julio de 2018. "Por la cual se modifica la ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos”.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

Ley 1341 de 2009.” Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones y el Decreto 2573 de 2014, por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea (Actualmente Gobierno Digital), se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1011 de 2006. “Sistema obligatorio garantía calidad en atención en salud. Decreto Nacional N° 4110 De 2004-Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

Ley 1273 De 2009.” Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado de la protección de la información y de los datos”.


Ley 872 de 2003. “Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio”.

Resolución 1995 de 1999. “Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica”.

Decreto 1151 de 2008.” Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”.

Resolución no. 191 de 2.009. “Por medio del cual se reglamenta el uso del internet y del correo electrónico de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MALVINAS**”.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Resolución no. 192 de 2.009(25 de junio).” Por medio del cual se reglamenta la utilización de los elementos de software y de hardware de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MALVINAS”.

Ley 1341 De 2009(Julio 30). “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones –tic–, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones”.

Resolución número 2378 de 2008(junio 27).” Por la cual se adoptan las Buenas Prácticas Clínicas para las instituciones que conducen investigación con medicamentos en seres humanos”.

Resolución número 1445 de 8 de mayo de 2006. “Por la cual se definen las funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan otras disposiciones”.

Resolución número 1446 de 8 mayo de 2006. “Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud”.


Acuerdo número 282 de 2004(diciembre 22).” Por el cual se fija el valor de la Unidad de Pago por Capitación del Plan Obligatorio de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado para el año 2005 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto número 0019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Resolución 1896 de 2001. Por la cual se sustituye el anexo técnico de la resolución 02333 del 11 de septiembre de 2000. Primera actualización de la clasificación única de procedimientos en salud (CUPS).

Ley 23 de 1982. "Sobre derechos de autor".



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Ley 23 de 1981. Código de ética de medicina.

Decreto 415 de 2016.” Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones”.

Resolución 2405 de 2016.” Por el cual se adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité”.

4. Término y Definiciones

Calidad: “Es el grado en el que un conjunto de características (rango diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”. Norma ISO 9000:2000.

Política de calidad: ISO 9000:00 define Política de Calidad como el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, expresadas formalmente por la Alta Dirección.

Políticas de Seguridad de la Información.


La seguridad de la información se entiende como la preservación, aseguramiento y cumplimiento de las siguientes características:

Confidencialidad: Los activos de información solo pueden ser accedidos y custodiados por usuarios que tengan permisos para ello.

Integridad: El contenido de los activos de información debe permanecer inalterado y completo. Las modificaciones realizadas deben ser registradas asegurando su confiabilidad.

Disponibilidad: Los activos de información sólo pueden ser obtenidos a corto plazo por los usuarios que tengan los permisos adecuados.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Irrefutabilidad (No repudio): El uso y/o modificación de la información por parte de un usuario debe ser irrefutable, es decir, que el usuario no puede negar dicha acción.

Información: La información es un activo, que tal como otros importantes activos del negocio, tiene valor para una empresa y consecuentemente requiere ser protegida adecuadamente. Norma ISO 17799:25.

Sistema de Información (SI): Conjunto de elementos interrelacionados, ordenados, almacenados, generados para cubrir una necesidad u objetivo en una determinada organización. Dichos elementos formados por:

-) Talento Humano
-) bases de datos
-) Software
-) Hardware


Seguridad: Aplicación sistemática de un conjunto de procesos, orientados a disminuir el riesgo de un evento adverso y mitigar sus consecuencias.

Gerencia de la Información: Es la gestión de la institución sobre los requerimientos de información de la organización relacionados con los procesos de atención y necesidades de los clientes, la planeación, direccionamiento y mejoramiento de la organización, la gestión de recursos y la productividad.

Usuarios del Sistema: Toda entidad e institución, persona natural o jurídica que provea y/o demande información del Sistema de Vigilancia en Salud Pública.

Acceso a la Información Pública: Derecho fundamental consistente en la facultad que tienen todas las personas de conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de sujetos obligados. (Ley 1712 de 2014, art 4).



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Activo: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización. (ISO/IEC 27000).

Activo de Información: En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.

Hacker: Persona dedicada a lograr un conocimiento profundo sobre el funcionamiento interno de un sistema, de una PC o de una red con el objeto de alterar en forma nociva su funcionamiento.

Intranet: red de área local privada que utiliza protocolos de internet para su funcionamiento, diseñada para ser utilizada solo dentro la empresa, la información que en ella reside es privada y por lo tanto debe ser protegida.

Red: Se tiene una red, cada vez que se conectan dos o más computadoras de manera que pueden compartir recursos.

Seguridad: Mecanismos de control que evitan el uso no autorizado de recursos.


Servidor: Computadora que comparte recursos con otras computadoras, conectadas con ella a través de una red.

Software: Todos los componentes no físicos de una PC, líneas de códigos ejecutables (Programas).

Hardware: Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático, sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Apache OpenOffice: comúnmente conocido como OpenOffice.org o OpenOffice, es una suite ofimática libre (código abierto y distribución gratuita) que incluye



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

herramientas como procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, herramientas para el dibujo vectorial y base de datos.

7-Zip: es software de código abierto. La mayoría del código fuente se encuentra bajo la licencia GNU LGPL. UnRAR El código está bajo una licencia mixta: GNU LGPL + restricciones unRAR. Compruebe información de licencia aquí: 7-Zip licencia. Se puede usar 7-Zip en cualquier equipo, incluido un equipo en una organización comercial. No es necesario registrarse o pagar para 7-Zip.

Ciberseguridad: Capacidad del Estado para minimizar el nivel de riesgo al que están expuestos los ciudadanos, ante amenazas o incidentes de naturaleza cibernética. (CONPES 3701).


Ciberespacio: Es el ambiente tanto físico como virtual compuesto por computadores, sistemas computacionales, programas computacionales (software), redes de telecomunicaciones, datos e información que es utilizado para la interacción entre usuarios. (Resolución CRC 2258 de 2009).

Minería de datos: Proceso de analizar los datos desde diferentes perspectivas y resumiéndolos en información útil - información que se puede utilizar para aumentar los ingresos, reducir los costos, o ambas cosas. También se puede decir que la minería de datos es el proceso de encontrar correlaciones o patrones, entre decenas de campos de grandes bases de datos relacionales.

Control: Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.

Datos Abiertos: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos (Ley 1712 de 2014, art 6).

Información Pública Clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014. (Ley 1712 de 2014, art 6).


Información Pública Reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014. (Ley 1712 de 2014, art 6).

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI: Conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos, basándose en un enfoque de gestión y de mejora continua. (ISO/IEC 27000).

Titulares de la información: Personas naturales cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. (Ley 1581 de 2012, art 3).

Trazabilidad: Cualidad que permite que todas las acciones realizadas sobre la información o un sistema de tratamiento de la información sean asociadas de modo inequívoco a un individuo o entidad. (ISO/IEC 27000).



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

La Gestión del Conocimiento: Es el proceso de captura, distribución y uso efectivo del conocimiento dentro de una organización (Davenport 1994).

5. Marco Estratégico

5.1 Visión

Para el año 2024 seremos un hospital con estándares superiores de calidad, prestando servicios humanizados, seguros y resolutivos, con una comunidad satisfecha por la atención que recibe.


5.2 Misión

Somos un prestador primario en salud que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus usuarios y familias, mediante una Atención Integral, Humanizada y Segura con Tecnología y Talento Humano Resolutivo.

5.3 Reseña Histórica

Mediante el Acuerdo No. 025 del 21 de octubre de 1.996 del Concejo Municipal, crea el Hospital Comunal Las Malvinas, como Empresa Social del Estado entendida como una Categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden Municipal, dedicada a la prestación de servicios de salud, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, perteneciente al sistema general de Seguridad Social de Salud, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, Artículo 194, 195, 197 de la Ley 100 del 23 de diciembre de 1993 y sus decretos reglamentarios.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04


El 23 de mayo del año de 1995, se firma el contrato de comodato y promesa de compraventa sobre un lote de terreno de propiedad del Servicio Seccional de Salud del Caquetá en cabeza del Dr. Hernán Gómez Hermida, y el Alcalde Municipal de Florencia Dr. Héctor Orozco, comodato que se firma por diez años a partir del 1 de mayo de 1.995.

El 11 de Noviembre de 1.997 mediante acuerdo 020 se expiden facultades al Alcalde de Florencia para poner en funcionamiento la Empresa Social del Estado Hospital Comunal Las Malvinas por un término de 30 días para que mediante acto administrativo determine el presupuesto provisional, para que entre en funcionamiento a partir de esta fecha hasta el 31 de diciembre de año 1.997, el acuerdo No, 002 del 26 de Diciembre de 1997 establece la Planta de Personal de la E.S.E. H.C.M. y se fijan sus asignaciones civil, Mediante acuerdo No. 008 se conforma la primera Junta Directiva.

El junio del 2019 mediante acuerdo municipal No. 20190005 se cambió el nombre del hospital Comunal las Malvinas por ESE HOSPITAL MALVINAS HECTOR OROZCO OROZCO con el fin de hacer un homenaje póstumo al personaje que construyó la entidad.

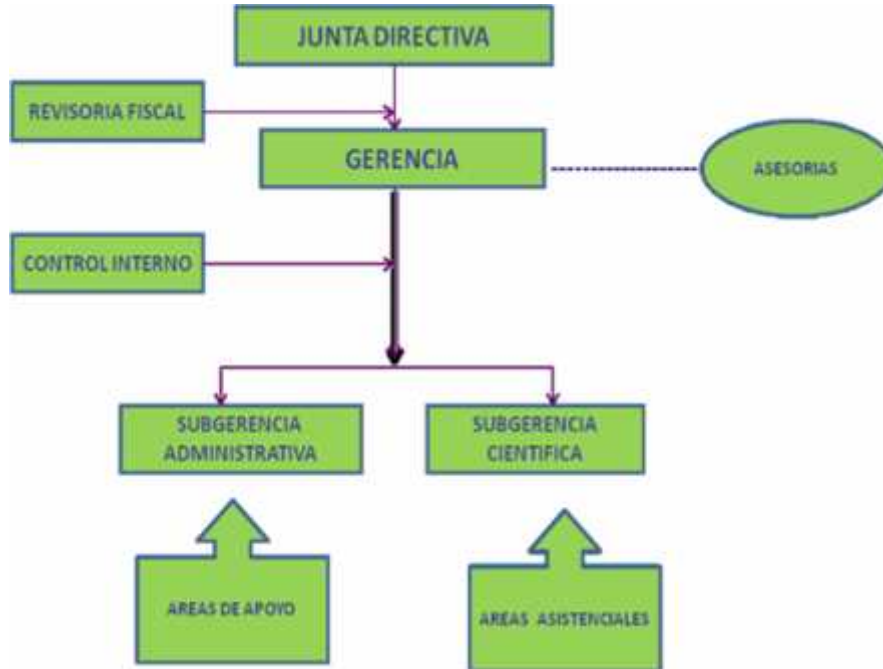
Hacen parte de la E.S.E el Centro extramural de la Ciudadela Habitacional Siglo XXI, donde se prestan los servicios de Promoción y Prevención y Medicina General.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

5.4 Organigrama.

Ilustración 1. Organigrama.




5.5 Política De Calidad.

La **E.S.E HOSPITAL LAS MALVINAS HECTOR OROZCO OROZCO**, se orientará su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía, por lo cual, le da énfasis a la implementación el Sistema Integrado De Gestión Y Control SIGC, integrado por la gestión pública desarrollados en Colombia.

5.5.1 Objetivo De La Política De Calidad

Asegurar la Calidad de los servicios ofrecidos por la E.S.E Hospital las Malvinas Héctor Orozco Orozco en los términos exigidos por la norma.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

5.5.2 Objetivos Específicos

- Promover el desarrollo Actividades que fomenten la cultura de calidad y seguridad del paciente.
- Desarrollar una estrategia de Seguridad del Paciente al interior de la Entidad.
- Crear condiciones para la participación de los usuarios en el mejoramiento de los servicios.
- Capacitar permanente a los funcionarios.
- Implementar evaluación permanente y proactiva de los riesgos asociados a la atención en salud.
- Diseñar e implantar de manera constante las barreras de seguridad necesarias.


5.5.3 Mapa De Procesos

Ilustración 2. Mapa de procesos.



Procesos Gerenciales



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

GDM Gestión De Direccionamiento Y Mercadeo.

GC Gestión De Calidad.

GP Gestión De Planeación.

GAU Gestión Atención Al Usuario.

Procesos Misionales.

GAA Gestión Asistencial Ambulatoria.

GHP Gestión Hospitalización Y Partos.

GU Gestión De Urgencias.

GPP Gestión De Promoción Y Prevención.

GADI Gestión De Ayudas Diagnosticas Y Terapéuticas

GAR Gestión De Administración De Riesgo.

Procesos De Apoyo.

GF Gestión Financiera.

GA Gestión Administrativa.

GTH Gestión Talento Humano.


GTI Gestión Tecnológica E Informática.

GJ Gestión Jurídica.

5.6 Principios Corporativos.

Se entiende por principio el primer instante de la existencia de algo, lo que se acepta en esencia, origen y fundamento. Son las bases o normas morales que deben existir en toda empresa, unidos a valores comunes y a una misión institucional, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional, los principios



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

adoptados por la Empresa Social del Estado Hospital Malvinas Héctor Orozco son:

La eficiencia: Definida como la mayor utilización de los recursos técnicos, materiales, humanos y financieros con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población atendida.

La calidad: Hace referencia a la atención oportuna, efectiva, personalizada, humanizada y continua, de acuerdo con estándares aceptados sobre procedimientos Científicos, Técnicos y Administrativos mediante la utilización de Tecnología apropiada, de acuerdo con los requerimientos de los servicios de salud que ofrece las normas vigentes sobre la materia.

Mejoramiento Continuo: La entidad aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia, diligencia y calidad.

Eficacia: Realización de actividades planificadas para alcanzar el logro de los resultados esperados.


Transparencia: Es hacer visible la gestión de la entidad, a través de la relación directa entre los gobernantes y los servidores públicos con los usuarios que atienden.

Igualdad: Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad de ejercer los mismos derechos en cumplimiento de la Constitución Política.

Celeridad: Prontitud, rapidez y velocidad en el actuar público.

5.7 Mecanismo Para Atención Al Usuario



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

5.7.1 Evaluación de atención al usuario

Descripción: Metodología de medición, evaluación y seguimiento de la prestación de servicios la E.S.E HOSPITAL HÉCTOR OROZCO OROZCO. Se realiza mensualmente mediante la aplicación de las encuestas, se le realiza 15 encuestas diarias para cada área, entre las cuales se encuentran Consulta externa, Odontología, Laboratorio y Urgencias.

5.7.2 Resultados Obtenidos con las encuestas

Determinar tres atributos entre ellos la Oportunidad, accesibilidad y Seguridad
Oportunidad: es la posibilidad que tiene el usuario de adquirir el servicio en nuestra entidad, sin que se presente retrasos.

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar el servicio de salud que le garantiza el sistema de seguridad social en salud.


Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que propende por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Continuidad: Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

Pertinencia: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

5.7.3 Registro de consultas en línea de atención del usuario



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Las consultas en línea de atención al usuario se reciben, registran y gestionan diferentes inquietudes y solicitudes de los usuarios del hospital. Estas inquietudes se reciben a través de la línea telefónica, formato en el hospital y en la página web en el link <https://www.hospitalmalvinas.gov.co/>

5.7.4 Resultados Obtenidos

Con este mecanismo se detectan las consultas de mayor frecuencia y aquellas de mayor crítica para los usuarios, para realizar acciones que vayan encaminadas a fortalecer la gestión de la información con los usuarios.

Área Encargada: SIAU.


6. Planeación de la gerencia de la información

La planeación estratégica de la institución con la gerencia de la información se fundamenta en una visión de largo plazo, tomando en cuenta las directrices nacionales, una visión de mediano plazo mediante el plan de desarrollo institucional y finalmente una visión de corto plazo a través de los planes operativos anuales; todo ello dentro de una dinámica de gestión por procesos apoyado por diferentes sistemas de información.

El principal factor de éxito es contar con un proceso de planificación y seguimiento para la gestión de la información institucional, que integre el uso de herramientas informáticas y de comunicación, el flujo de gestión de la información institucional garantizando sus características de seguridad como son continuidad, calidad, integridad y oportunidad.

Tabla 1. Alineación Estratégica.



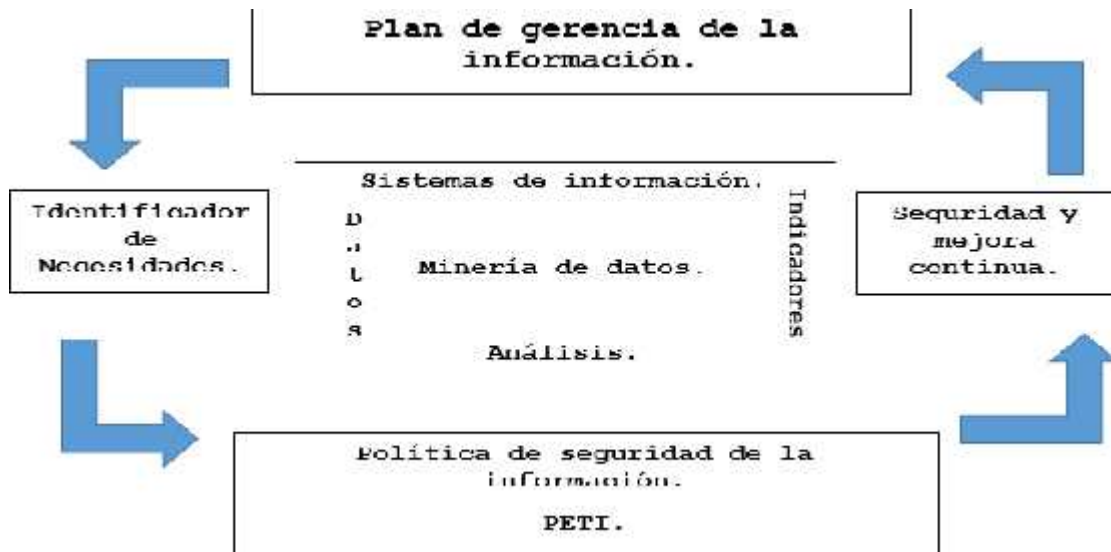
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04


Planeación Estratégica Institucional.		Gerencia de la información.
Visión a largo plazo.	Plan nacional de desarrollo.) Estrategia de gobierno en línea.) Grupo de estándares de acreditación.
Visión a mediano plazo.	Plan de desarrollo institucional.) Políticas Institucionales.
Visión a corto plazo.	Plan operativo anual) Plan operativo gerencia de la información.) Proyectos de inversión.
Gestión por procesos.	Mapa de procesos.) Procedimientos) Indicadores

6.1 Gestión del conocimiento.

La **E.S.E Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco** se compromete a implementar procesos confiables y eficientes de generación, almacenamiento de la información, conservación, procesamiento y depuración de la información la cual permitan la toma de decisiones oportunas y efectivas.

Ilustración 3. Ciclo de vida de la información.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

6.2 Estrategia de gobierno Digital

Con el objetivo de la transformación digital del estado de Colombia, genera un enfoque de las entidades del estado sean confiables en la entrega de sus servicios, a de diferentes actores de la sociedad, actores fundamentales para un gobierno digital. Logros enfocados en las entidades del Estado en que las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público. En este sentido, sean proactivas y confiables en la entrega de sus servicios de forma integrada y digital, coadyuvando así para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.


La nueva política del gobierno digital a partir del Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2), la Política de Gobierno Digital tiene como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”.

6.2.1 Elementos de política digital

Para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se han definido dos componentes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, que son habilitados por tres elementos transversales: Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales. Estos cinco elementos se desarrollan a través de lineamientos y estándares, que son los requerimientos mínimos que todos los sujetos obligados deben cumplir para alcanzar los logros de la política. Estos elementos se articulan de la siguiente forma:

Ilustración 4. Elementos Política de Gobierno Digital.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04




La implementación de la política de Gobierno Digital. Son los fines para lograr. En concordancia con lo anterior, la política de gobierno digital plantea 5 grandes propósitos:

A. Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad: consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI) y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.

B. Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información: consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.

C. Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información: consiste en mejorar la toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).


D. Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto: consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.

E. Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones: consiste en promover el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible, a través del uso y aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva.

6.2.2 Gestión de información

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

de mecanismos de seguimiento, evaluación y control. Para ello se hace necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis

El insumo fundamental de este componente son las necesidades de información de la organización, las cuales se clasifican en información para la toma de decisiones, información de los procesos e información para los grupos de interés.

La gestión de la información debe tener en cuenta las siguientes premisas:


- Información desde la fuente única
- Información de calidad
- Información como bien público
- Información en tiempo real
- Información como servicio

La información disponible para la toma de decisiones debe cumplir con los siguientes criterios: oportunidad, confiabilidad, completitud, pertinencia y utilidad.

La estrategia de información se fundamenta en el ciclo de vida de la información, que desarrolla los siguientes procesos:

- Definición de información
- Recolección
- Validación
- Consolidación de información para el análisis
- Publicación de información



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Como resultado de la gestión de información se obtiene la información publicada, mecanismos de uso y acceso disponibles, información de calidad, generación de valor a partir de la información, apoyo a la toma de decisiones e instrumentos de análisis de la información disponible a los usuarios especializa.

6.2.3 Modelo de Gestión de la información

La información se usa para responder a las necesidades de una organización, ya sea para tomar decisiones, para los procesos o para los grupos de interés.


Para apoyar las decisiones, basadas en la información que se extrae de las fuentes habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en las personas que definen las políticas, estrategias y mecanismos de seguimiento, evaluación y control. Además, para dicho proceso se debe contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación de información según sus ciclos de vida y de acuerdo con los diversos públicos o audiencias. La gestión de la información debe tener en cuenta las siguientes premisas:

-) Información desde la fuente única.
-) Información de calidad.
-) Información como bien público.
-) Información en tiempo real.
-) Información como servicio.

La información disponible para apoyar la toma de una decisión debe cumplir con los siguientes criterios:

-) Oportunidad.
-) Confiabilidad.
-) Completitud.
-) Pertinencia.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

) Utilidad.

La estrategia de información se fundamenta en el ciclo de vida de la información, que desarrolla los siguientes procesos:

-) Definición de información.
-) Recolección.
-) Validación.
-) Consolidación de información para el análisis.
-) Publicación de información.

Como resultado de la gestión de información se obtienen mecanismos de usos y accesos disponibles, información de calidad, generación de valor a partir de la información, apoyo a la toma de decisiones e instrumentos de análisis de la información disponible para los usuarios especializados.

6.2.4 Gestión de calidad de la información

La estrategia de fortalecimiento de calidad de la información es un proceso de mejoramiento continuo, que debe cumplir con el ciclo esencial de calidad total:


1. Planear

-) Definición de estrategias de recolección, validación y análisis.
-) Definición del proceso de capacitación y acompañamiento de los clientes y usuarios.
-) Definición fechas de reporte de información desde las fuentes.

2. Ejecutar

-) Desarrollo y capacitación de las herramientas que apoyan el proceso de recolección y análisis de la información.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

-) Implementación del proceso de acompañamiento a las entidades territoriales.
-) Seguimiento al proceso de recolección.
-) Implementación de herramientas de recolección y consolidación de datos, con validaciones.

3. Medir

-) Indicadores misionales principales.
-) Calidad de la información.
-) Oportunidad en el reporte de la información.
-) Usuarios que utilizan los sistemas de información en línea.


4. Mejorar

- Procesos implementados.
- Estrategias de recolección.
- Ajustar las reglas de validación que permitan mejorar la calidad de la información

7.0 Plan Operativo de Gerencia de la Información

El plan operativo de gerencia de la información es la manera de desarrollar y hacer seguimiento a cada uno de los compromisos establecidos para avanzar con la estrategia de Gobierno Digital y con las acciones de mejora planteadas institucionalmente, que permitan una gestión adecuada de la información institucional. Dicho plan está alineado con la estrategia de Gobierno Digital y con el grupo de estándares de gerencia de la información, tiene una periodicidad y su cumplimiento se evalúa anualmente.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04


7.1 Procedimientos Institucionales

Actualmente la E.S.E no cuenta con procedimientos para la gestión de la información, se evaluará que procedimientos son los acordes para la institución y la gestión de la gerencia de información institucional.

7.2 Plan de Gerencia de la información

	2023	2024
Estrategia TI.	Crear Plan Estratégico de tecnologías de la información.	Crear Arquitectura empresarial.
	Actualizar Política Seguridad de la información.	Actualizar Política Seguridad de la información.
		Crear el proyecto Arquitectura Empresarial.
Gobierno TI.		Crear Gobierno TI.
Uso y apropiación.	Crear una Estrategia de uso y apropiación de Tecnología.	
Información.	Desarrollar el plan de tratamiento de la información.	
	Implementar un plan de tratamiento de riesgos.	
		Plan de tratamientos de riesgos y privacidad de la información.
Sistemas de información.	Estudiar la posibilidad de integrar los sistemas de información actuales del área asistencial y administrativa.	
Servicios tecnológicos		Zonas de acceso gratis.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

7.3. Arquitectura Empresarial TI.

El proyecto de Arquitectura Empresarial TI se desarrollará enfocada en el cumplimiento de la normatividad que el Gobierno Nacional, expidió en el Decreto 2573 de diciembre de 2014, y ordenó a las entidades de Orden Nacional, implementar las actividades establecidas en el Manual de Gobierno en Línea, hoy Gobierno Digital. Adicionalmente, el mismo Decreto, definió el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de Información, el cual estableció la estructura conceptual, definió lineamientos, incorporó mejores prácticas y orientó la implementación para lograr una administración pública coordinada a través del fortalecimiento de las Tecnologías de Información.

7.3.1 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.

Se creará segundo semestre del 2024, el cual será alineado a la política de gobierno digital y al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial IT.


7.3.2 Zonas de Acceso WIFI Gratis - Resolución 3436 2017.

Zonas de Acceso WIFI Gratis Resolución 3436 2017
 Para dar cumplimiento a la resolución 3436 de 2017, en la cual se deben implementar Zonas de acceso público y gratuito a Internet inalámbrico en las entidades del Gobierno. Se espera priorizar el área de Hospitalización. Dicho proyecto se realizará en el transcurso del año 2024.

7.3.3 Implementación Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad.

La Información Para dar cumplimiento al plan de tratamiento de riesgo del MSPi acorde al decreto 612 del 4 abril de 2018, se hace necesaria la implementación del Plan de tratamiento de Riesgos de Seguridad y privacidad de la Información. La implementación de este plan está programada para el segundo semestre de 2024.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

7.3.4 Sostenibilidad de la gestión de la información.

Para que el Plan de Gerencia de la Información sea viable y sostenible en el tiempo, es necesario contar con recursos humanos, técnicos y económicos, los cuales pueden ser apropiados a través del funcionamiento o la gestión de los proyectos institucionales.

7.3.5 Talento Humano.

El equipo de gerencia de la información, es el responsable de liderar la implementación del plan de gerencia de la información y reportar los resultados al equipo de mejoramiento institucional y estará conformado por los siguientes integrantes:

-) Coordinador Grupo Área Sistemas.
-) Coordinador Gestión de Archivo y Documental.
-) Coordinador Grupo Atención al Usuario.
-) Jefe Oficina de Planeación.


7.3.6 Recursos Técnicos

7.3.6.1. Tecnologías de la información y la comunicación informática.

Se realiza el primer acercamiento al tema de arquitectura empresarial. Se seleccionará proyectos que involucre la tecnología y se desarrollará con el rigor que requiere el tema de arquitectura empresarial.

El modelo de gestión de sistemas de información inicia con la definición de la arquitectura a partir de la cual se organizan y se estructuran los sistemas de información según los criterios establecidos por las necesidades y los flujos de información de la organización.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

Se plantea una arquitectura de sistemas de información objetivo de alto nivel que organiza los sistemas de acuerdo a su categoría: misional, apoyo, servicios de información digitales y de direccionamiento estratégico. Esta arquitectura, es la base o punto de partida en el ejercicio de Arquitectura Empresarial.

7.4 Seguimiento y Evaluación del Plan de Gerencia de la Información.

7.4.1. Seguimiento y Evaluación por parte de la Entidad.


A efectos de hacer seguimiento al estado de avance en la implementación del plan de Gerencia de la Información, acorde a la política de Gobierno Digital, la entidad debe desarrollar las siguientes acciones:

Después de haber implantado el PETI, se definirá indicadores de seguimiento para medir y evaluar el avance del PETI y el Plan de seguridad y privacidad de la información. Adicionalmente, la entidad debe realizar mediciones internas para realizar seguimiento al uso y aprovechamiento de las TIC tanto en su gestión interna como en la entrega de servicios digitales a usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Estas mediciones deben estar orientadas a establecer aspectos como:

-) Ahorro en términos de tiempos y recursos.
-) Disminución de costos.
-) Nivel de satisfacción de usuarios internos y externos.
-) Tasas de uso de procesos, trámites y servicios digitales vs. Presenciales.
-) Realizar el autodiagnóstico General de la Política de Gobierno Digital, a través de la herramienta dispuesta en el sitio web del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en:

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/herramientas-furag.html>



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

-) Realizar el autodiagnóstico específico en materia de seguridad y privacidad de la información, mediante la aplicación del instrumento de evaluación dispuesto en el sitio web del modelo, en:
<http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-propertyvalue-7275.html>
-) Hacer el reporte oficial de la implementación de la política de Gobierno Digital a través del FURAG, en los tiempos determinados por el DAFP.

7.4.2. Seguimiento y Evaluación por parte del Estado - Mintic


El seguimiento y evaluación del avance de la Política de Gobierno Digital se realizará con un enfoque de mejoramiento continuo en donde la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio TIC, verificará que cada sujeto obligado presente resultados anuales mejores que la vigencia anterior. Para ello, se aplicarán indicadores de cumplimiento e indicadores de resultado, de acuerdo con los criterios de evaluación y seguimiento definidos por el Consejo para la Gestión y Desempeño institucional.

Para soportar los procesos misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones. Los sistemas de información deben:

-) Garantizar la calidad de la información.
-) Disponer de recursos de consulta a los públicos de interés. Permitir la generación de transacciones desde los procesos que generan la información deben ser mantenibles, escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles financiera y técnicamente.

Como entrada se reciben las necesidades de sistematización en términos de necesidades de información, necesidades de los procesos y necesidades de la estrategia organizacional.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 04

8.0 Implantación

Servicios de soporte técnico funcional Como resultado de la gestión de sistemas de información obtenemos los sistemas de información de apoyo, sistemas de información misionales, servicios informativos digitales y sistemas de información de direccionamiento estratégico.


9.0 Gestión y minería de datos.

La minería de datos prepara, sondea y explora los datos para sacar la información que se encuentra en ellos. Bajo el nombre de minería de datos se engloba todo un conjunto de técnicas encaminadas a la extracción de conocimiento procesable, implícito en los datos. Se llevará la creación de un equipo altamente calificado en la gestión y análisis de la información, que permita estándares altos en la calidad del dato y en el análisis del mismo.

Control de Cambios.

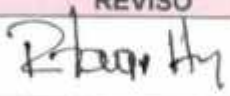
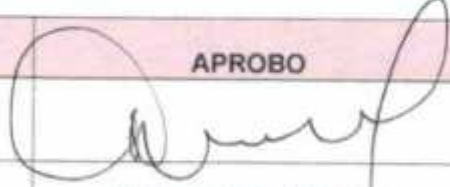
CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	MODIFICACION
Ver. 01	Se generó el documento.
Ver. 02	Se actualizó el documento.
Ver. 03	Se actualizó el documento.
Ver.04	Se actualizó el documento.



	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA.	GTI-SIS-PI-01
	<i>Plan de gerencia de la Información.</i>	Ver. 03

PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN



ELABORO	REVISO	APROBO
<i>Andrea C. Valderrama</i>		
ANDREA CAROLINA VALDERRAMA QUIJANO	RICARDO TOVAR HERNANDEZ	LIBIA SOTO SÁNCHEZ
Ingeniera de sistemas	MECI-CALIDAD	Representante de alta Dirección ante SGC.

