

2018



# PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN – PETIC

E.S.E. HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD  
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - TIC



Contenido	
INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
2. ALCANCE.....	5
3. MARCO NORMATIVO.....	5
4. RUPTURAS ESTRATEGICAS.....	10
5. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	10
5.1. ESTRATEGIA DE TI.....	11
MISION.....	11
VISION.....	11
LINEAS ESTRATEGICAS.....	11
PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	12
VALORES INSTITUCIONALES.....	13
ANALISIS DOFA PERSPECTIVA TECNOLÓGICA.....	15
POLITICAS.....	18
5.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	22
5.3. SERVICIOS TÉCNOLÓGICOS.....	25
5.4. GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	30
5.5. GOBIERNO TI.....	31
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INSTITUCIONAL.....	31
MATRIZ RACI.....	42
6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO.....	43
6.1. MODELO OPERATIVO.....	43
MAPA DE PROCESOS.....	43



## PETIC - 2018

ANÁLISIS DEL PROGRAMA SIAU: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO .....	44
6.2. NECESIDADES DE INFORMACIÓN .....	48
CATEGORIZACIÓN .....	48
6.3. ALINEACIÓN DE TI CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO .....	54
7. MODELO DE GESTIÓN TI .....	56
7.1. ESTRATEGIA TI .....	56
OBJETIVOS ESTRATEGICOS .....	56
ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA .....	57
7.2. GOBIERNO DE TI .....	58
MARCO LEGAL O NORMATIVO .....	58
RESPONSABLES .....	59
INDICADORES DE GESTIÓN .....	59





ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad diferente

PETIC -2018

## INTRODUCCIÓN



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos del

Las modificaciones implementadas en el sector salud, han convertido al paciente/usuario en el objetivo de todas las acciones planificadas por las diferentes entidades de este orden. Es así como surge la necesidad de direccionar nuestro accionar estratégico a garantizar la integralidad de la atención con el goce efectivo y pleno del derecho a la salud con oportunidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad.

Ahora bien, la falta de estrategias de innovación tecnológica que garanticen la integralidad de la atención a los diferentes usuarios, (desde el nivel estratégico, gerencial y operacional, hasta el usuario final), ha permitido el fraccionamiento de la información dentro de la institución causándose un impacto negativo en la continuidad, calidad y costos de los procesos de atención tanto a los pacientes como a la comunidad en general.

Así las cosas, se busca proponer el Plan estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como la ruta que nos permita dar línea para la mejora continua mediante la formulación de estrategias y proyectos que garanticen el apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Hospital y así cumplir de manera eficiente los misionales de la Entidad, en este sentido se hace necesario el fortalecimiento de los recursos de TIC de la E.S.E. y de la red integrada de servicios de salud.

Por consiguiente, implementar la estrategia de innovación TIC que permita la articulación de la planificación, operación, seguimiento y evaluación del modelo de atención en salud para la gestión de la información y la toma de decisiones asertivas en caminadas a brindar mejores servicios "en línea" al ciudadano y a los colaboradores de la ESE, logrando excelencia en la gestión y procesos transparentes que generan confianza.

Q

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

- CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina  
Soledad, Colombia
- 375 94 00 Ext. 127
- [www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Conyalega

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

## I. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Articular los sistemas de información y tecnologías de la información y comunicación con el plan estratégico de la E.S.E. Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana De Soledad, de tal manera que este, responda a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Implementar un gobierno corporativo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la E.S.E, a través del cual se dirige y controla el uso actual y futuro de dichas tecnologías.
- ❖ Fortalecer la gestión e interoperabilidad de la E.S.E. en beneficio de sus dependencias y los intereses de la entidad a través de las tecnologías de la información y la comunicación.
- ❖ Desarrollar la Arquitectura Empresarial del Ministerio bajo los criterios de Gobierno en Línea.
- ❖ Definir el mapa de ruta del PETI para la E.S.E.



[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

- CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina  
Soledad, Colombia
- 375 94 00 Ext. 127
- [www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD**  
**CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad diferente

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

## 2. ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías Información y Comunicaciones es una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC'S de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, nos permite evaluar el aprovechamiento de la tecnología disponible, así como optimizar la realización de las tareas diarias, agilizar los procesos y procedimientos, facilitar el acceso de todos los grupos de interés a los servicios en salud que presta la entidad.

El Plan Estratégico de los Sistemas de Información (PETIC), tiene como propósito determinar la situación actual de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC'S de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, de tal manera que podamos establecer la situación estratégica que deseamos y la planificación de los proyectos y/o cambios necesarios para poder alcanzarla.

Con este documento buscamos estandarizar los procesos y procedimientos de cada una de las dependencias de la ESE, completamente integrados con los recursos que ofrecen los sistemas de información y tecnologías de la información y comunicación, garantizando un apoyo efectivo que permita el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de las actividades operativas establecidas en la E.S.E.

## 3. MARCO NORMATIVO

En el año 2014 se hizo público el Decreto Nacional 2573, en el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Concordancias; Decreto 1078 del 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

De acuerdo con su Título I del Decreto 2573 – Objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios y fundamentos.

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

- CS OOSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina  
Soledad, Colombia
- 375 94 00 Ext. 127
- [www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

"(...)

Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

(...)

Teniendo en cuenta este objeto, la E.S.E. Hospital Materno Infantil de Soledad adopta el Plan de Acción de Gobierno en Línea y se crea el Comité GEL con el objetivo de liderar y supervisar la adecuada implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y el cumplimiento de los plazos otorgados para la consecución de tal fin por parte de la ESE, de manera que se contribuya a la construcción de un Estado como el descrito en el artículo en referencia.

Artículo 3°. Definiciones. Para la interpretación del presente decreto, las expresiones aquí utilizadas deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica:

"(...)

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y orienta la implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información.

"(...)

Este Marco nos brinda una guía de referencia para la estructuración del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC); el Decreto 2573 de 2014 en su Título II – Componentes, Instrumentos y Responsables, hace énfasis en los fundamentos principales que se deben tener en cuenta para llevar a cabo una correcta

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

 C/S COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia  
 375 94 00 Ext. 127  
 [www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

 **SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, es así como se establece el desarrollo y cumplimiento de los siguientes componentes;

"(...)

Artículo 5°. Componentes. Los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea.

1. TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
2. TIC para el Gobierno abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
3. TIC para la Gestión. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.
4. Seguridad y privacidad de la Información. Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Parágrafo 1°. TIC para el gobierno abierto comprende algunos de los aspectos que hacen parte de Alianza para el Gobierno Abierto pero no los cubre en su totalidad.

Artículo 6°. Instrumentos. Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea serán los siguientes:

Manual de Gobierno en Línea. Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente.



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo Honesto por una Soledad Diferente

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea.

"(...)

Con la expedición del presente Decreto, específicamente lo enunciado en su Título III – Medición, Monitoreo y Plazos, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones conforma un modelo de evaluación para los sujetos del orden territorial, basado en un porcentaje de avance de los componentes del Manual de Gobierno en Línea vigente, midiendo así, el grado de cumplimiento de la entidad evaluada. Lo anterior se encuentra relacionado de la siguiente manera;

"(...)

Artículo 9°. Medición y monitoreo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en Línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información, diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que les sea requerida.

Como se evidencia en el anterior artículo, es de vital importancia el cumplimiento del presente Decreto, el cual se constituye como el mapa de ruta que las entidades territoriales deben adoptar y promover en sus administraciones para así aplicar de manera correcta la Estrategia nacional de Gobierno en Línea, apoyando a la creación de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC, mediante la prestación de mejores servicios en línea al ciudadano, logrando la excelencia en la gestión, empoderando y generando confianza en los ciudadanos e impulsando y facilitando las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Como complemento del Decreto Nacional 2573 de 2014, encontramos el dominio Estrategia TI el cual tiene como fin, apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, logrando que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales. Su implementación consta de cuatro ámbitos de

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia  
375 94 00 Ext. 127  
[www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

 **SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad diferente

PETIC - 2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

aplicación que servirán como insumo para la correcta formulación, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) adoptado por la entidad;

Decreto 415 del 2016 "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública" y el Decreto 1083 de 2015, el cual se encuentra relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

En su Artículo 2.2.35.3. Numeral 1, el Decreto 415 establece los objetivos del fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones; para lo cual, las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto, deberán:

Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.

Como conclusión, la entidad deberá definir las estrategias de fortalecimiento institucional a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, definiendo mecanismos de implementación y ejecución viables para las capacidades internas y externas que la entidad contenga, de tal manera que se logre la mejora continua de los servicios ofertados, apoyándose a su vez, en la socialización de la gestión realizada a través de campañas de difusión por medios electrónicos que dé a conocer la implementación y la alineación del marco estratégico de la E.S.E. con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y el estándar de Gobierno en Línea, evidenciando el compromiso de la Institución con la creación de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.



[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina  
Soledad, Colombia  
375 94 00 Ext. 127  
[www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD**  
**CONFIABLE**  
Trabajo honesto



#### 4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

- ❖ La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.
- ❖ La información debe ser más oportuna, más confiable y con mayor detalle.
- ❖ Necesidad de aumento de la capacidad de análisis de información en todas las áreas de la institución pública.
- ❖ Necesidad de liderazgo al interior de la institución pública para la gestión de Sistemas de Información.
- ❖ Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad.
- ❖ Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- ❖ La gestión de los servicios tecnológicos debe ser: tercerizada, especializada, gerenciada – con tecnología de punta, sostenible y escalable.
- ❖ Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.

#### 5. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El análisis de la situación actual, tiene como base la información histórica de la Entidad, además de la recolección de la información, la observación de los procesos y las necesidades establecidas.





### 5.1. ESTRATEGIA DE TI

#### MISSION

Somos un hospital de baja complejidad enfocado en la atención primaria en salud contribuimos a tu bienestar cuidando de ti con respeto, calidez y humanidad, a través de la práctica clínica integral, docencia e investigación, basados en una filosofía de transparencia, calidad y seguridad clínica, para responder a las necesidades de tu salud.

#### VISION

Para el 2020, transcendemos a una red hospitalaria integral, incluyente y competitiva, líder en la aplicación del modelo de atención primaria en salud reconocida a nivel nacional por preservar el desarrollo de la vida con enfoque en la seguridad del paciente y la humanización de los servicios.

#### LINEAS ESTRATEGICAS

Dentro del Plan de Desarrollo actual de la institución se definen las siguientes Líneas Estratégicas:

- ❖ Estandarización e integración de sistemas de información.
- ❖ Mejora de los procesos administrativos y asistenciales por medio de la aplicación de la tecnología.
- ❖ Apoyar al Hospital mediante la implementación de tecnologías que facilite sus procesos.
- ❖ Consolidar la política de gestión y desarrollo integral del talento humano a las necesidades de cada área de la institución.
- ❖ Sensibilizar al personal que labora en los centros de salud del HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD, para concientizar de la importancia y la necesidad del envío de la información a la coordinación de estadística en tiempo oportuno para generar los respectivos informes y así cumplir con los objetivos propuestos por la organización y los entes de salud municipal, departamental y nacional.



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo Honesto por una Soledad Confiable

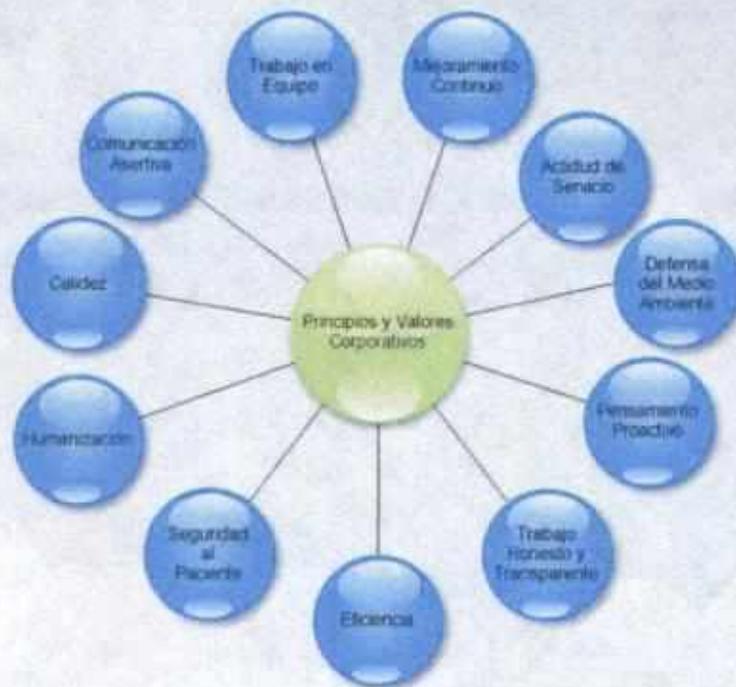
PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

## PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

### PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS



**Trabajo en equipo:** Impulsamos las acciones y el pensamiento de la ESE, lo que hace competente a la organización y a los que la conforman, en la búsqueda del bien común, mediante el acuerdo de voluntades y esfuerzos.

**Mejoramiento continuo:** Trabajamos constantemente en el afianzamiento y mejora de nuestras acciones para lograr ser competitivos y productivos.

**Actitud de servicio:** Actuamos con disposición permanente hacia nuestros clientes para ofrecer servicios con oportunidad, amabilidad, calidez, eficacia y seguridad.

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia  
375 94 00 Ext. 127  
[www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

**Defensa del medio ambiente:** Conservamos el medio ambiente en defensa de la vida y de la existencia del planeta como lo esencial para la sostenibilidad de la calidad de vida de las personas.

**Pensamiento proactivo:** Estamos convencidos de que todas las personas tienen el talento y la capacidad, suficientes para ser creativos y con voluntad, para anticipar el futuro, para responder con éxito a los nuevos retos económicos, sociales, culturales y morales.

**Trabajo honesto y transparente:** Es la obligación de los sujetos, de hacer del conocimiento público las actuaciones en ejercicio de sus atribuciones; generando un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la administración y la sociedad de tal forma que los ciudadanos estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el hospital en un marco de abierta participación social y escrutinio público.

**Eficiencia:** Está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

**Seguridad del Paciente:** es un principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud. Los eventos adversos pueden estar en relación con problemas de la práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del sistema.

**Humanización:** el reconocimiento de la dignidad intrínseca del paciente, de tal manera que él sienta que es el centro de la atención, valorado como persona con todos sus derechos.

**Calidez:** transmitir al paciente y su familia calor humano genuino, generar empatía, tener una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente cálido y agradable.

**Comunicación asertiva:** Generamos confianza y establecemos canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del usuario interno y externo y permitan transmitirle de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo a la condición de cada ser humano.



VALORES INSTITUCIONALES

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

 CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia  
 375 94 00 Ext. 127  
 [www.maternoinfantil.gov.co](mailto:www.maternoinfantil.gov.co)

 **SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



## VALORES INSTITUCIONALES



**Solidaridad:** Es reconocer en cada quien su dignidad humana, su valor intrínseco como persona y, en consecuencia, contribuir a la realización de sus proyectos de vida y a la satisfacción de sus necesidades.

**Equidad:** las personas puedan desarrollar su máximo potencial de salud independientemente de su posición social u otras circunstancias determinadas por factores sociales.

**Respeto:** Es tratar humanamente a las personas; reconocer que el otro.

**Sentido de pertenencia:** es importante en nuestra institución, porque nos lleva a creer, cuidar y defender las cosas que nos pertenecen, como lo es nuestro Hospital.

**Responsabilidad:** somos responsables de nuestras las decisiones y los compromisos, y en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no sólo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables.



ANÁLISIS DOFA PERSPECTIVA TECNOLÓGICA

Fortalezas	Oportunidades
Los sistemas de información propician la efectividad de los procesos operativos y administrativos de la ESE.	Existen software Antivirus de licenciamiento libre (gratis) que podrían ser utilizados por la ESE.
El área TIC de la ESE, cuenta con un grupo de profesionales altamente capacitado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución.	La compra de paquetes corporativos de licencias de Sistema Operativo y Office podría significar un ahorro en comparación con la compra individual de las mismas.
La ESE cuenta con diversos canales tecnológicos para la socialización de información, en pro de fortalecer su relación con sus usuarios y grupos de interés e incentivar la colaboración de estos en los procesos y actividades de la organización.	Existe una alta demanda de los servicios ofrecidos por la ESE, los cuales se encuentran soportados por los actuales sistemas de información IPSoft y Admiarchi.
La presente infraestructura permite implementar con facilidad acciones de mejora a los sistemas de Información que permitan la simplificación de procesos y la corrección de errores.	Los terceros que prestan servicios de soporte a los sistemas de información de la ESE, se muestran comprometidos con su actualización, implementación de mejoras y socialización de los cambios.
La institución cuenta con las licencias de uso de los sistemas de información IPSoft y Admiarchi.	Creciente interés del Gobierno Nacional, por adoptar e implementar buenas prácticas de gestión estratégica de las TIC en la ESE.
Se cuenta con planes de contingencia en caso de fallos en los servidores de los sistemas de información IPSoft y Admiarchi, debido a daños físicos o por pérdida de información.	En caso de averías, los componentes, equipos y mano de obra especializada necesarios para la reparación de daños en la infraestructura tecnológica de equipos, redes y sistemas de información de la ESE, son de fácil acceso dentro del mercado local y nacional, lo cual disminuye costos y tiempos de respuesta.



La ESE es propietaria de un servidor de telefonía VoIP y de una red de datos, las cuales facilitan la comunicación y el normal desarrollo de los procesos en las distintas sedes de la institución.	
La ESE cuenta con un cronograma para realización de respaldos de la base de datos de los sistemas de información IPSOFT y Admiarchi.	
La institución cuenta con un cronograma cuatrimestral de mantenimiento de sus equipos de cómputo, lo que propicia su correcto funcionamiento.	

Debilidades	Amenazas
Cerca del 75% de los computadores de la ESE no poseen licencia de sistema operativo Windows.	Multas de incumplimiento en compra de licencias de SO, software Antivirus y Office por parte de los organismos de inspección, vigilancia y control.
El 100% de los computadores de la ESE no poseen licencias de software antivirus, ni de Office.	Perdidas de información, bases de datos, daño de los servidores que alojan los sistemas de información de la ESE debido a ataques externos de virus o hackers a través de la red.
Existe un porcentaje de computadores en la ESE, que ya han cumplido su ciclo de vida útil y no cumplen con las especificaciones técnicas mínimas para el buen desarrollo de los procesos.	Servicio eléctrico deficiente en algunas sedes de la ESE.
La mayor parte del personal, se encuentra vinculado a la ESE a través de contratos por orden de prestación de servicios (OPS), lo cual concluye en una alta probabilidad de rotación de personal, generando retrasos en los procesos de la institución.	Aumento gradual en el tiempo de los precios de las licencias de Sistema Operativo, Office y software antivirus.



## PETIC - 2018

A excepción de los altos mandos, la cultura organizacional de la ESE no reconoce la gran importancia de las TIC para el buen desarrollo de los procesos misionales y administrativos de la institución.

El entorno legal y normativo está sujeto a constantes cambios, lo que implica realizar ajustes permanentes e inmediatos a los sistemas de información.

No se cuenta con un documento oficial de Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones PETIC.	Retrasos en la aprobación de presupuesto destinado a la ESE por parte de la administración municipal y departamental, lo cual retrasa o limita el desarrollo de planes y proyectos emprendidos por el área de las TIC.
No siempre es solicitado el concepto técnico del área de las TIC a la hora de realizar cambios en la distribución de los equipos tecnológicos en la ESE.	
La asignación de los recursos financieros y humanos para la gestión de las TIC, no depende del área de las TIC, sino que, su aprobación está sujeta a otras áreas.	
Actualmente no se cuenta con un plan de contingencia que soporte las redes de telecomunicaciones en caso de presentar fallos por daño total o parcial de los equipos que la componen.	
No existe un proceso claro ni documentado de dada de baja de equipos tecnológicos.	
La integridad de la información se encuentra en riesgo al no contar con las licencias de software antivirus que garanticen la seguridad de los equipos y su información.	
El sistema de información IPSoft, no cuenta con los módulos de historia clínica de PYP, urgencias, fisioterapia y nutrición.	



**PETIC - 2018**

No se cuenta con un programa de formación, entrenamiento, capacitación y desarrollo del talento humano en referencia a la gestión de las TIC.	
El sistema de información que facilita la gestión documental de la ESE (Admiarchi) no es explotado en su totalidad, existen procesos de la institución que no se apoyan en este sistema.	
El personal encargado de realizar trabajos en altura de mantenimiento preventivo o correctivo de las antenas de telecomunicaciones, no cuenta con certificación actualizada ni con la totalidad de los EPP requeridos para la ejecución de dicha labor.	
Poco apoyo presupuestal para el desarrollo de proyectos de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la ESE.	

**POLITICAS**

**POLÍTICA DE CALIDAD**

El Hospital Materno Infantil de Soledad, se compromete a implementar y consolidar un sistema integrado de gestión, a partir de la planeación participativa, autocontrol y seguimiento organizacional, definiendo acciones de mejoramiento que garanticen la prestación de servicios de salud bajo estándares superiores de calidad.

9



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
MUNICIPALIDAD DE SOLEDAD

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

#### **POLÍTICA DE BENCHMARKING**

El Hospital Materno Infantil de Soledad realiza el ejercicio de la referenciación comparativa de las prácticas internas con aquellas externas reconocidas en el mercado como exitosas, constituyéndose en una oportunidad permanente de aprendizaje y mejoramiento continuo con base en la evaluación y el análisis sistemático y periódico, para su eventual adaptación y adopción.

#### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

El Hospital Materno Infantil de Soledad asume como valor fundamental el respeto a la dignidad de los clientes internos y externos, promoviendo acciones tendientes al bienestar de la comunidad, desarrollo del talento humano y la protección del medio ambiente.

#### **POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

El Hospital Materno Infantil de Soledad, se compromete al desarrollo de buenas prácticas en la prestación de los servicios, que contribuyan a preservar y conservar los recursos naturales, mitigando el impacto ambiental.

#### **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

El Hospital Materno Infantil de Soledad promueve una visión compartida de humanización en la prestación de los servicios de salud, desde lo administrativo y asistencial, basada en principios éticos, de corresponsabilidad y valores institucionales.

#### **POLÍTICA DE GESTION DE RIESGO**

El Hospital Materno Infantil de Soledad gestiona integralmente sus riesgos a partir de una visión sistémica que permite articular la gerencia del riesgo en los procesos de la entidad, desde su identificación, análisis, valoración y tratamiento, previniendo su materialización o mitigando sus posibles efectos.

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina  
Soledad, Colombia  
375 94 00 Ext 127  
[www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD**  
**CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

PETIC-2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

#### **POLÍTICA DE TALENTO HUMANO**

El Hospital Materno Infantil de Soledad, se compromete al desarrollo de las competencias del talento humano, desde los procesos de selección de personal, capacitación, bienestar y salud ocupacional, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.

#### **POLÍTICA DE INFORMACIÓN**

El Hospital Materno Infantil de Soledad, realiza su gestión institucional, apoyado en un sistema de información transversal que asegura la confiabilidad y oportunidad en la toma de decisiones.

#### **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

En el Hospital Materno Infantil de Soledad el sistema de comunicación es transversal y está direccionado al fortalecimiento de la gestión institucional, la socialización y el empoderamiento de la información por los grupos de interés, generando unidad de criterio e imagen corporativa.

#### **POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

El Hospital Materno Infantil de Soledad, responde a la atención segura en salud, involucrando transversalmente todos sus procesos, comprometiéndose a implementar de manera, educativa y no punitiva, una cultura de seguridad entre el paciente, la familia y la institución; creando un entorno seguro que minimice la presencia de incidencia y eventos adversos.

[www.soledad-atlantica.gov.co](http://www.soledad-atlantica.gov.co)

- CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia
- 375 94 00 Ext. 127
- [www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

### **POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN**

La política anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad tiene como objetivo principal definir estrategias que eviten la práctica y/o materialización de acciones corruptivas en la entidad y el acceso a la información, la mejora de la atención de la ciudadanía para fortalecer la credibilidad y confianza de la comunidad a través de la rendición de cuentas sobre la gestión emprendida por la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad bajo principios de transparencia, eficiencia y acceso a la información.

### **POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Definir los lineamientos para la administración documental en cualquier soporte, físico y/o electrónico que se maneja en el Hospital Materno Infantil de Soledad, basados en las metodologías definidas por el Archivo General de la Nación para normalizar la producción de información desde su creación, uso y mantenimiento; garantizando en todo momento la integridad, autenticidad y veracidad de la información, bajo parámetros técnicos de organización, trámite, gestión, conservación y disposición final, soportados en los principios Archivísticos.



[www.soledad-atfantico.gov.co](http://www.soledad-atfantico.gov.co)

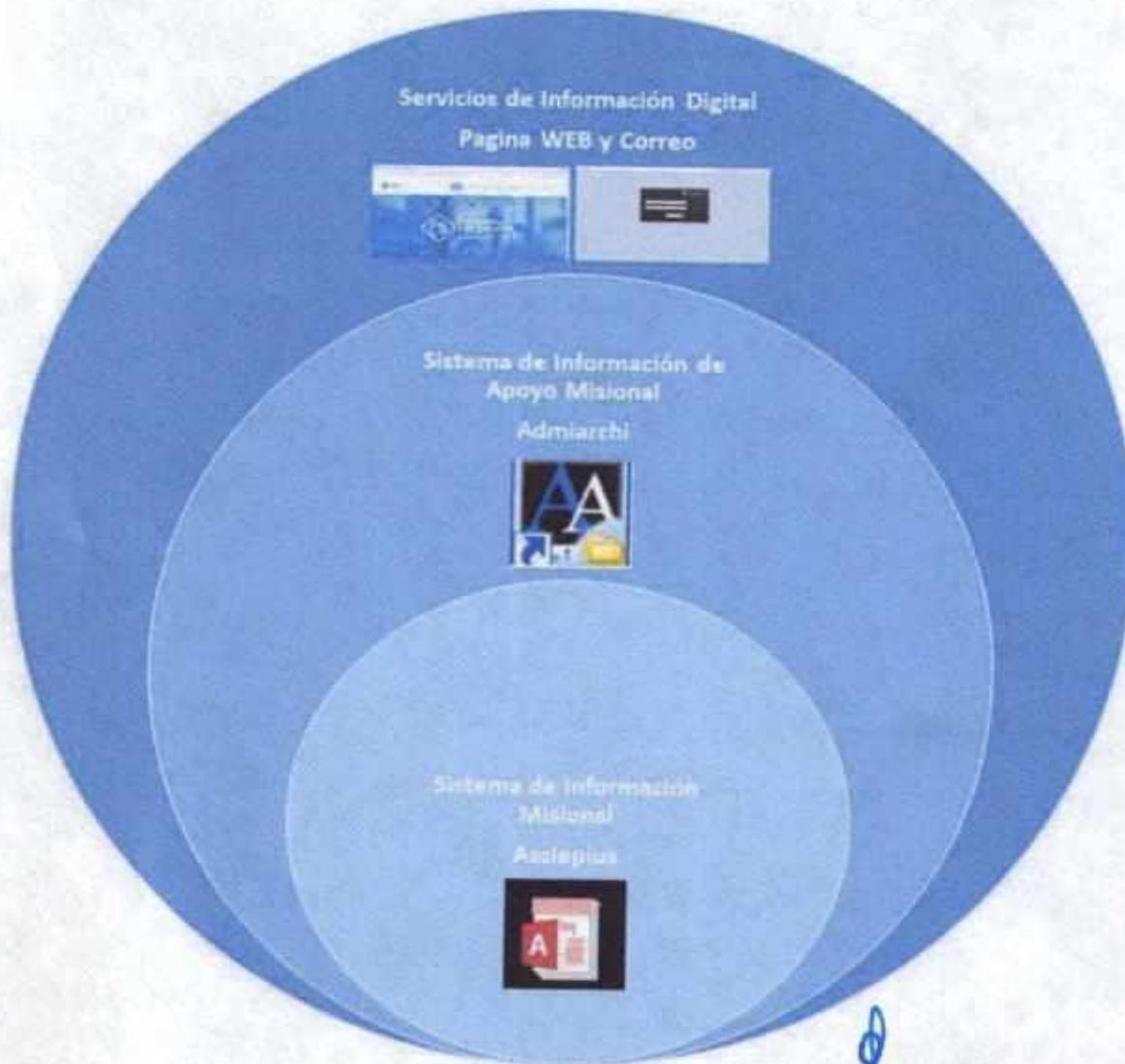
-  CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia
-  375 94 00 Ext 127
-  [www.matermatinfantil.gov.co](http://www.matermatinfantil.gov.co)

 **SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



## PETIC -2018

### 5.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN





NOMBRE DEL SOFTWARE	DESCRIPCION	DERECHOS	TIPO APLICACIÓN	BASE DE DATOS
ASCLEPIUS	ASCLEPIUS, es el sistema de información para IPS's que permite captar, administrar, organizar y distribuir la información generada, facilitando las labores administrativas y gerenciales. ASCLEPIUS gestiona la parte asistencial y financiera de la entidad.	GIHOS SAS	CLIENTE/SERVIDOR	SQL SERVER
ADMIARCHI FGD	Es una solución de archivo y gestión documental que permita la captura, almacenamiento digital y consulta de contenidos y documentos	ADMIARCHI	CLIENTE/SERVIDOR	SQL SERVER
PAGINA WEB	Sistema de administración de contenidos para el portal Web de la institución	HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD	WEB	MYSQL

SISTEMAS DE INFORMACION		
	Sistema de Información Misional	Sistema de Información de Apoyo Misional
Nombre	Asclepius	Admiarchi
Versión	Asclepius Asistencial y Contable Ver. 2016.04.11	Admiarchi V-7.3.161
	Asclepius Financiero Ver. 2016.04.10	
	Asclepius Historias Clínicas HC Ver. 2016.03.01	
Módulos	Asistencial	Radicación



	Financiero	Estadísticas
	Historias Clínicas	Flujo documental
	Farmacia	Gestión de expedientes
	Almacén	Gestión de préstamos
		Ventanilla única
Integraciones e Interoperabilidad	Integraciones con página Web del Hospital, para asignación de citas vía Web.	
Tipo de Sistema	Cliente/Servidor	
Modalidad de Implementación	Instalación local	
Tipo de Licenciamiento	Perpetua	
Motor de Base de Datos y Sistema Operativo	SQL SERVER, Windows Server 2012 R2	
Fortalezas	Existen contratos de soporte técnico	Dentro de la ESE se cuenta con personal idóneo para brindarle soporte técnico
Debilidades	No se tiene licencia de módulos como Historias Clínicas de urgencias	La mayoría de los procesos administrativos de la ESE no se apoyan en esta herramienta
Recomendaciones	Se recomienda adquirir las licencias de software Asclepius en Historias clínicas y los reportes que estos conllevan	



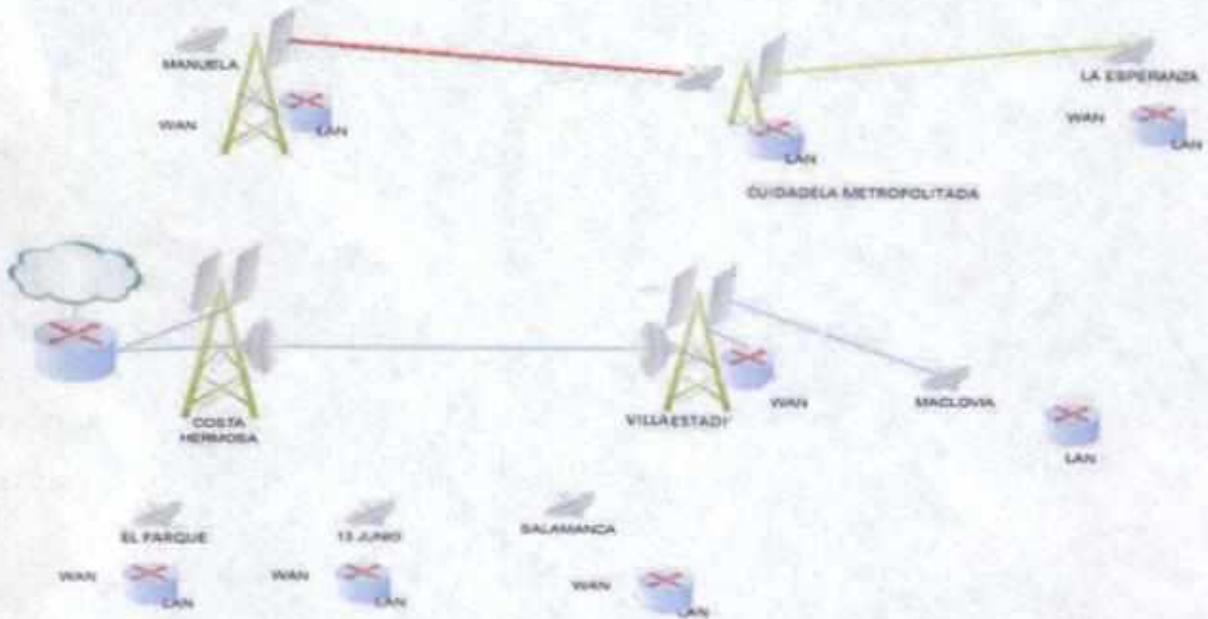
### 5.3. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Situación actual de los servicios tecnológicos de acuerdo con las siguientes categorías:

• **Estrategia y gobierno:**

La gestión de los servicios tecnológicos se realiza de manera centralizada o las áreas tienen servicios tecnológicos que no son administrados por la Dirección de Tecnología o quien haga sus veces.

#### Conexiones de radios enlaces



*Handwritten signature*



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
MUNICIPALIDAD DE SOLEDAD

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos deti

**Línea de vista de radio enlaces**

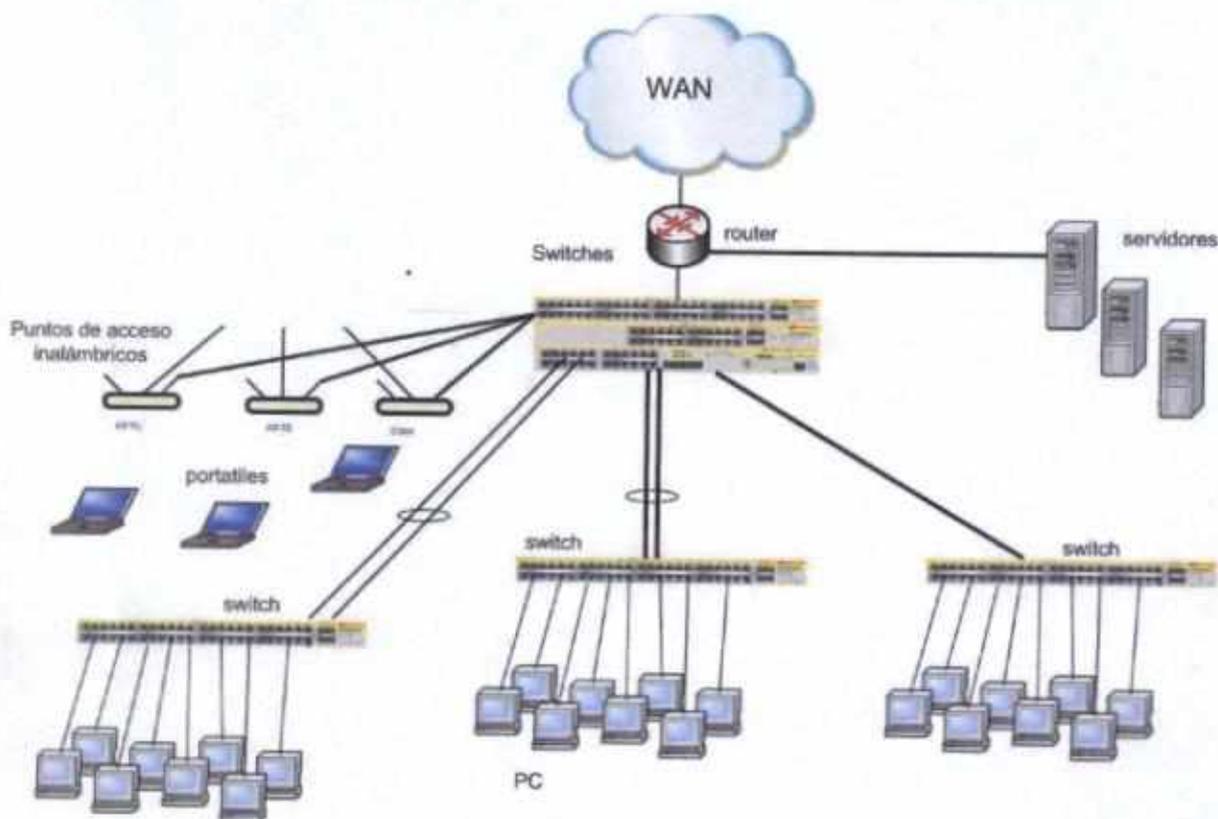


9

[www.soledad-attantico.gov.co](http://www.soledad-attantico.gov.co)

- CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia
- 375 94 00 Ext 127
- [www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD**  
**CONFIABLE**  
Trabajo honesto



**Canales de internet:** La E.S.E Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana tiene contratado un canal de internet de 50 MB, con la empresa **C&W Networks**

**Servicios de operación:** Se catalogan como servicios de operación aquellos que garantizan la operación, mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica; de las aplicaciones, de los sistemas de información y de los servicios informáticos.





### Administración y operación de infraestructura.

La administración y operación de infraestructura se realiza dentro de las instalaciones de la E.S.E Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana ya que esta tiene contratado técnicos e ingenieros de sistemas que realizan dichas labores en la modalidad de OPS.

### Administración y operación de las aplicaciones.

Contratación de acuerdo a las necesidades de las aplicaciones.

### Administración y operación de los servicios informáticos (correo electrónico, comunicaciones unificadas).

La E.S.E Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana ya que esta tiene contratado técnicos e ingenieros de sistemas que realizan dichas labores en la modalidad de OPS.

A partir de esta información se realiza un análisis general del estado de los servicios tecnológicos en la institución pública: principales esfuerzos y logros, problemáticas y recomendaciones generales.

## REDES Y TELECOMUNICACIONES

### Gestión realizada.

#### Telefonía Volp

- Call Center: Se cuenta con servidores nuevo de telefonía Ip 60% más robusto que en anterior brindando así mayor estabilidad y operatividad en el servicio, no solo se mejoro el servidor si no que contamos con la última versión del sistemas Operativo ISSABEL 2.5 con esta actualización permitimos que el coordinador del call center tengas una visual completa y en tiempo real de las llamadas entrantes, gestión de las llamadas y estadísticas, utilizando el módulo de estadísticas Asternic



## PETIC - 2018

- Se contrató un segundo operador de telefonía (troncales SIP) están troncales ayudaron mejorar el servicio de llamadas salientes.
- Las incidencias informáticas han disminuido en un 35% con respecto a infraestructura tecnológica que se contaba anteriormente.
- El ingreso de llamadas se aumentado en un 10%

### Radio Enlaces:

La solución de radio enlace es la que nos permite estar interconectados con todos los centros de salud, gracias a la implementación de podemos transmitir Videos, voz y datos.

### Mejoras realizadas:

- Aumento de la seguridad en los radios enlaces de todos los centros de salud.
- Se cuenta con diagramas de red definidos
- Ampliación de canales de datos en los centros de salud (Villa estadio, el Parque y Salamanca).
- Gestión en plan de contingencia (Router Principal)
- Administración de Usuarios.
- Disminución de un 40% de las incidencias reportadas, implementando un sistema de prevención ante daños y caída de enlaces.
- Cambio de antenas centros de salud: Maclovía, Costa Hermosa "Sectorial", 13 junios.
- Cambio de router: Salamanca, Villa estadio.
- Se cuenta con antenas y router como plan de contingencia en caso de algún daño.

### Internet:

Se gestionó un aumento del canal de internet de 25 MB a 50 MB mejorando el tiempo de respuesta sobre las consultas realizadas en la web.



### CABLEADO ESTRUCTURADO CENTRO DE SALUD.

Se realizo mantenimiento preventivo a los equipos de red.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ACTIVIDADES/CENTROS	ES	PA	MA	SA	MB	V.E	13 J	C.M	C.H
<b>Mantenimiento de Router, switches y demas equipos de Redes</b>									
Mantenimiento preventivo a los equipos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	70%	100%
Mantenimiento preventivo de soft o actualizaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Revisión de inventario de equipos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Documentación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Actualización de actas de entrega de equipo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PROMEDIO DE AVANCES	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%
---------------------	------	------	------	------	------	------	------	-----	------

Se organizaron los cableados estructurados de los centros de salud:

- Manuela Beltrán.
- La Esperanza.
- Costa Hermosa.

#### 5.4. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Para los proyectos en el presente PETI se realizará el diagnóstico de la arquitectura de información, realizando un aprovechamiento de los componentes de información que se pueden reutilizar para hacer una integración de la información que sea beneficiosa para la entidad, para el sector y para el ciudadano.





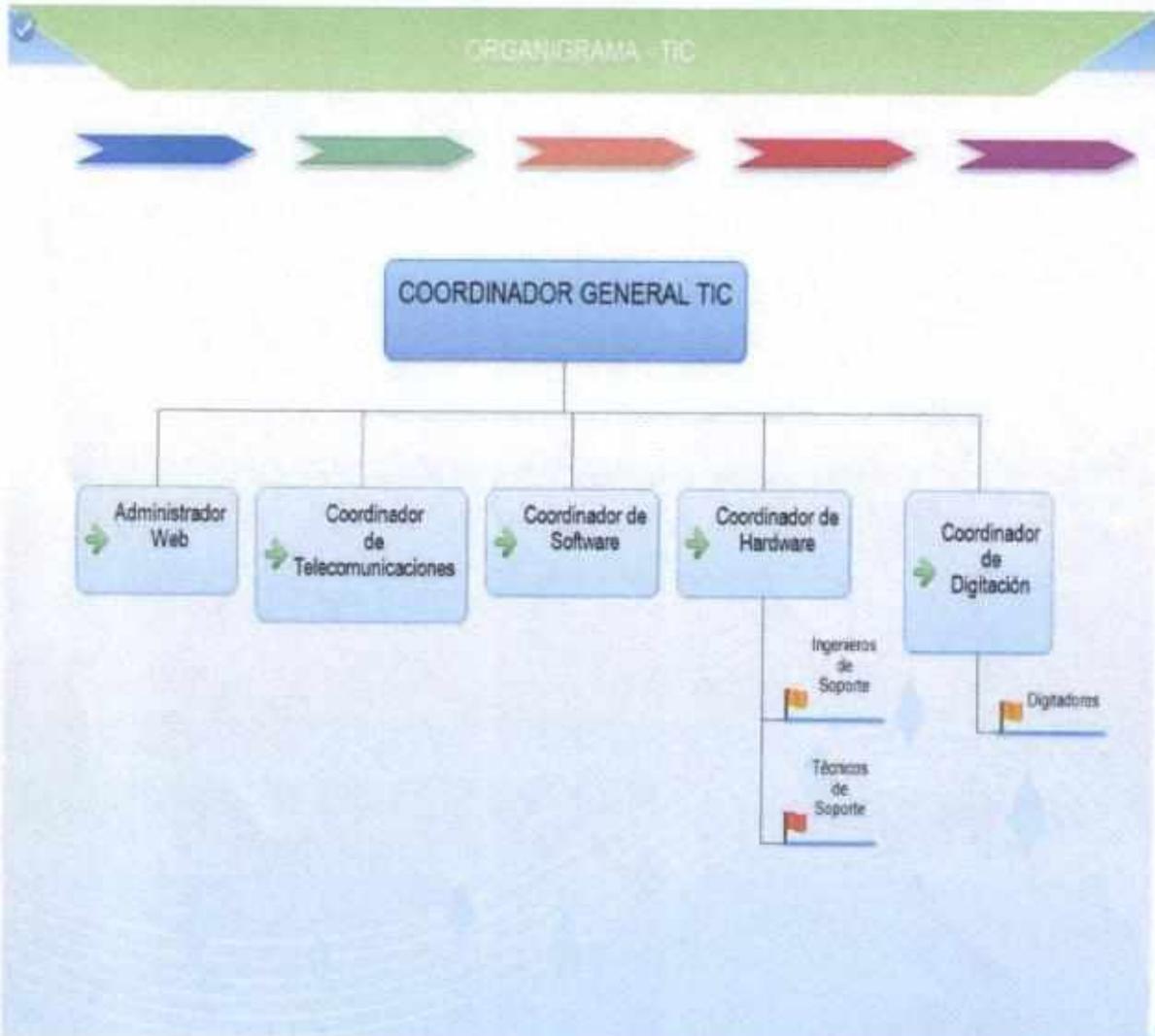
ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – ÁREA TIC



[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

C.S COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia  
375 94 00 Ext 127  
[www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD**  
**CONFIABLE**  
Trabajo honesto



DESCRIPCIÓN DEL ORGANIGRAMA

COORDINADOR GENERAL TIC	
AREA	REPORTA A:
TIC	Subgerencia administrativa y gerencia
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	Administrador WEB, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de software, Coordinador de hardware, Ingenieros y técnicos de soporte
PERFIL	
REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Ingeniero de sistemas
FORMACION ESPECIAL	Ninguna
EXPERIENCIA	20 años
COMPETENCIAS	Liderazgo
	Manejo de personal
	Habilidades comunicativas
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Elaborar planes directivos de sistemas de tecnologías de la información y telecomunicaciones	
b) Planear, analizar diseñar, implementar y evaluar los sistemas de información administrativos para el manejo de las operaciones, control y toma de decisiones de la organización.	
c) Proveer presupuestos estimativos de corto y largo alcance	
d) Diseñar y proponer soluciones estratégicas e integrales para el manejo de la información y toma de las decisiones organizacionales.	
e) Dirigir en forma administrativa y técnica todas las actividades del área de procesamiento de datos en la empresa.	
f) Proyectar los requerimientos de recursos del área, incluyendo personal, equipo e instalaciones con los costos asociados. Hacer cumplir los objetivos en aquellas áreas que interactúan con el departamento de sistemas.	
g) Interactuar con los ejecutivos de alto nivel para lograr satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.	
h) Manejar el personal del departamento de sistemas en forma global.	
i) Seleccionar software y hardware, programación y operaciones.	
j) Coordinación del proyecto TIC del Hospital Materno Infantil de Soledad y sus sedes	



ADMINISTRADOR WEB	
AREA	REPORTA A:
TIC	Coordinador General TIC
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	No aplica
PERFIL	
REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Ingeniero de sistemas
FORMACION ESPECIAL	Magister en Ingenieria de Sistemas
EXPERIENCIA	6 Años
COMPETENCIAS	Liderazgo
	Manejo de personal
	Habilidades comunicativas
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Administrar la página Web de la E.S.E.	
b) Administrar la plataforma de correos institucionales.	
c) Administrar Gobierno En Línea	
d) Realizar las actividades asignadas por Coordinador General TIC	

COORDINADOR DE TELECOMUNICACIONES	
AREA	REPORTA A:
TIC	Coordinador General TIC
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	No aplica
PERFIL	



REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Ingeniero de sistemas
FORMACION ESPECIAL	Diplomado en Desarrollo de Software
EXPERIENCIA	3 años
COMPETENCIAS	Liderazgo
	Manejo de personal
	Habilidades comunicativas
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Proporciona soporte y solución a los problemas de funcionamiento de los sistemas informáticos.	
b) Atiende la resolución de dudas o requerimientos de información de los usuarios tanto internos, como externos al departamento TIC.	
c) Brinda atención y entrenamiento a los usuarios de los sistemas informáticos.	
d) Brinda apoyo en la evaluación de las necesidades tecnológicas de las áreas administrativas.	
e) Elabora en conjunto con usuarios y proveedores las pruebas de funcionalidad de los diferentes componentes de red.	
f) Diseño, implementación y resoluciones de inconvenientes nivel 2 soluciones de comunicaciones.	
g) Diseño e implementación redes convergentes.	
h) Diseño y Soporte a la plataforma de llamadas (Call Center).	
i) Configuración de antenas, Router y demás equipos de red.	
j) Plantea soluciones aplicadas al campo de la Ingeniería de Redes y Comunicaciones.	
k) Soporte técnico a equipos de cómputo, impresoras y demás herramientas informáticas.	
l) Soporte técnico Admiarchi y Asclepius.	
m) Backup de equipos de red.	
n) Realizar las actividades asignadas por Coordinador General TIC	

COORDINADOR DE SOFTWARE	
AREA	REPORTA A:
TIC	Coordinador General TIC
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	No aplica



PERFIL	
REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Ingeniero de sistemas
FORMACION ESPECIAL	Maestria en Ingenieria, Especializacion en Ingenieria Gerencial
EXPERIENCIA	14 años
COMPETENCIAS	Liderazgo
	Manejo de personal
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Apoyar en la elaboración de planes directivos de sistemas de tecnologías de la Información y telecomunicaciones.	
b) Dirigir las actividades de desarrollo del departamento de sistemas incluyendo análisis y diseño de sistemas y funciones de programación.	
c) Planear y administrar un grupo de analistas calificados.	
d) Supervisar grandes proyectos para sistemas de información nuevos o modificados	
e) Dirigir el diseño, programación y mantenimiento de software especializado utilizado en soporte de aplicaciones y control de sistemas.	
f) Determinar las configuraciones óptimas para las interfaces entre el hardware y los sistemas de aplicación	
g) Controlar las modificaciones o mejoras de software para asegurar un mínimo impacto en la producción y sistemas bajo desarrollo.	
h) Establecer y reforzar los estándares relativos al uso del software.	
i) Monitorear el estado y los accesos de las bases de datos y mantener la disponibilidad de las mismas dentro del sistema restricciones y excepciones fijadas.	
j) Realizar las actividades que sean asignadas por el Coordinador TIC.	

COORDINADOR DE HARDWARE	
AREA	REPORTA A:
TIC	Coordinador General TIC
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	Ingenieros de Soporte y Técnicos de Soporte



PERFIL	
REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Ingeniero de sistemas
FORMACION ESPECIAL	Especialista en Telemática, Diplomado en Base de Datos
EXPERIENCIA	8 años
COMPETENCIAS	Manejo de personal
	Habilidades comunicativas
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Apoyar al Coordinador TIC en el desarrollo de los proyectos del área.	
b) Realizar recomendaciones concernientes a la adquisición de software y hardware requeridos por el hospital.	
c) Preparar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos de la Entidad.	
d) Mantener actualizado el inventario de todos los equipos de hardware del hospital.	
e) Desarrollo y administración de la herramienta HELPDESK.	
f) Coordinar la prestación del servicio de soporte a los usuarios.	
g) Documentar todos los procesos de hardware (cronograma de mantenimiento, hoja de vida de equipos, actas de inventario, actas de mantenimientos, políticas de uso de los equipos, soportes, etc.).	
h) Instalación y actualización de software, sistema operativo (Windows) y demás herramientas (Office, Antivirus, etc.).	
i) Instalación y actualización de software institucional (Asclepius, Admiarchi).	
j) Reparación de equipos.	
k) Realizar capacitaciones en sistemas necesaria a los empleados de la entidad.	
l) Administración del biométrico (control de asistencia).	
m) Reporte semanal de asistencia de los empleados de planta del hospital.	
n) Elaboración de actas de reuniones del equipo TIC.	
o) Apoyo al ingeniero de redes (Reparación de puntos de red, configuración de teléfonos IP, etc.).	
p) Evaluar y controlar los servicios de mantenimiento que ofrezcan los proveedores como garantía del servicio.	
q) Realizar las actividades que sean asignadas por el Coordinador TIC.	



COORDINADOR DE DIGITACION	
AREA	REPORTA A:
TIC	Coordinador General TIC
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	Digitadores
PERFIL	
REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Tecnico en Analisis y Programacion de Computadores
FORMACION ESPECIAL	Ninguna
EXPERIENCIA	15 años
COMPETENCIAS	Liderazgo
	Habilidades comunicativas
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Coordinar, ejecutar, planificar, proyectar todas las actividades correspondientes a la gestión de registros y soportes del sistema de la información en salud, teniendo en cuenta el cumplimiento de la resolución 4505, gestión administrativa del área de PAI web.	
b) Apoyar, difundir y hacer cumplir con los tiempos de cada actividad con respecto al desarrollo de la plataforma tecnológica y sistemas de información.	
c) Ayudar, actualizar y fortalecer la plataforma tecnológica del hospital y gestionar la consolidación de un sistema de información integrado en el hospital.	
d) Apoyar a fortalecer la gestión de la recopilación y registro de la información necesaria para dar cumplimiento a lo exigido dentro de la resolución 4505, implementando los procesos necesarios, así como una herramienta tecnológica efectiva.	
e) Coordinar, Planear, y apoyar la implementación y puesta en marcha de los procesos y actividades necesarias que generen la información óptima para cumplir con los requerimientos que exige la norma y su sostenimiento en el tiempo.	
f) Realizar las actividades que sean asignadas por el Coordinador TIC.	



INGENIERO DE SOPORTE	
AREA	REPORTA A:
TIC	Coordinador de Hardware
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	No aplica
PERFIL	
REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Ingeniero de sistemas
FORMACION ESPECIAL	Diplomado en Diseño de Software
EXPERIENCIA	3 años y 9 meses
COMPETENCIAS	Liderazgo
	Manejo de personal
	Habilidades comunicativas
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Instalación de aplicaciones.	
b) Capacitaciones a usuarios finales.	
c) Parametrización de usuarios de seguridad.	
d) Apoyo en la implementación de los procesos elaborados por planeación.	
e) Captura de requerimientos funcionales y mejoras del software.	
f) Supervisión y seguimiento de las actualizaciones, copias de seguridad.	
g) Soporte a usuarios finales.	
h) Administración de redes.	
j) Diseño e implementación de cableado estructurado.	
k) Implementación de soluciones .	
l) Configuración de extensiones en la planta telefónica.	
m) Soporte Call Center	
n) Realizar las actividades que sean asignadas por el Coordinador TIC.	



TECNICO DE SOPORTE	
AREA	REPORTA A:
TIC	Coordinador de Hardware
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	No aplica
PERFIL	
REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Tecnico en Electronica
FORMACION ESPECIAL	Cursos en electricidad y refrigeracion
EXPERIENCIA	12 años
COMPETENCIAS	Liderazgo
	Habilidades comunicativas
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Instalación de aplicaciones.	
b) Capacitaciones a usuarios finales.	
c) Parametrización de usuarios de seguridad.	
d) Apoyo en la implementación de los procesos elaborados por planeación.	
e) Captura de requerimientos funcionales y mejoras del software.	
f) Supervisión y seguimiento de las actualizaciones.	
g) Copias de seguridad, soporte a usuarios finales, Administración de redes, Supervisión del tráfico de redes, segmentación de las redes, Instalación de cableado estructurado.	
h) Implementación de soluciones.	
i) Configuración de extensiones de la PBX (Planta telefónica).	
j) Soporte técnico Call Center.	
k) Soporte técnico en los centros de salud.	
l) Preinstalación e instalación de Software.	
m) Mantenimiento preventivo y correctivo.	
n) Velar por el buen funcionamiento de los equipos.	
o) Instalación y configuración de impresoras.	
p) Mantenimiento de impresoras láser, inyección y de puntos.	
q) Realizar las actividades que sean asignadas por el Coordinador TIC.	



**PETIC - 2018**

DIGITADOR	
AREA	REPORTA A:
TIC	Coordinador de Digitación
TIPO DE CONTRATACION	CARGOS QUE LE REPORTAN
OPS	No aplica
PERFIL	
REQUISITO	DESCRIPCION
FORMACION	Bachiller
FORMACION ESPECIAL	No aplica
EXPERIENCIA	De 6 a 12 meses
COMPETENCIAS	Competitividad
	Trabajo en equipo
	Orientación al logro de objetivos
	Trabajo bajo presión
LISTA DE FUNCIONES	
a) Digitar en un 100% la información del programa PAI, en los formatos y software indicados para el programa y generación de los informes PAI.	
b) Ejecutar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total u fiel cumplimiento del objeto del contrato, el alcance u las obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas en el presente documento, siempre y cuando las mismas correspondan a la naturaleza y objeto del contrato.	
c) Realizar las actividades que sean asignadas por el Coordinador TIC.	

*(Handwritten mark)*



MATRIZ RACI



En la siguiente matriz RACI, se describe el grado de responsabilidad de los funcionarios con respecto a los procesos y/o tareas del área TIC.

MATRIZ RACI							
	Coor. General	Admón. WEB	Coor. Telecomunicaciones	Coor. Software	Coor. Hardware	Ing. de Soporte	Tec. Soporte
Administración de página WEB y plataforma email corporativa	A	R	I	I	I	I	-
Soporte, mantenimiento y proyectos* de redes y telecomunicaciones	A	-	R	-	-	C	I
Soporte, mantenimiento y proyectos* de sistemas de información	A	-	-	R	-	C	I
Soporte, mantenimiento y proyectos* que afecten la infraestructura de equipos (hardware)	A	-	-	-	R	-	I
Gestión de TI	A	R	C	C	C	C	R

\*Proyectos de compra, actualización, contratos de soporte y servicios

R	RESPONSABLE
A	ENCARGADO
C	CONSULTADO
I	INFORMADO

*Handwritten signature*

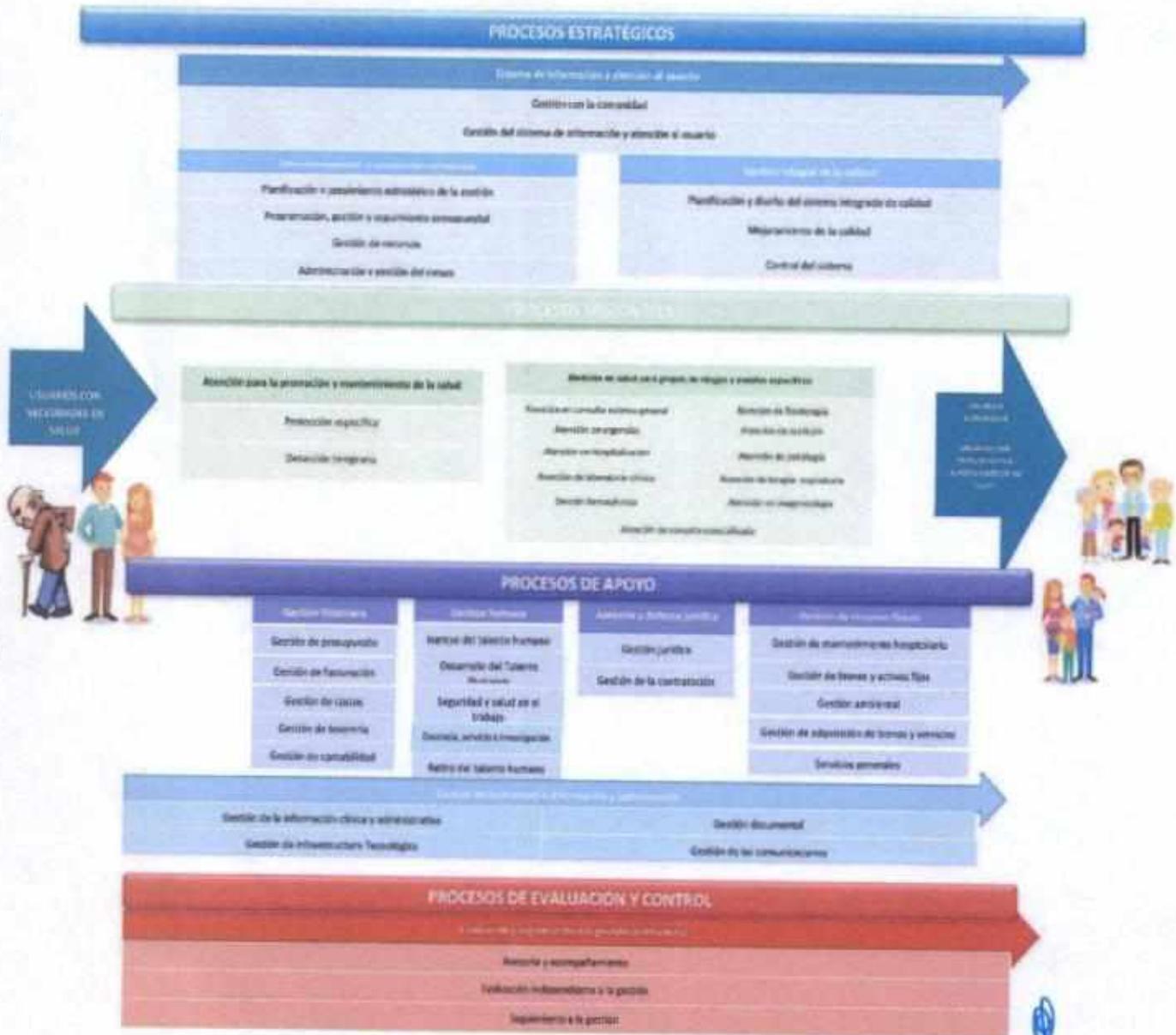


**PETIC -2018**

**6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO**

**6.1. MODELO OPERATIVO**

**MAPA DE PROCESOS**





ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

## ANÁLISIS DEL PROGRAMA SIAU: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

El Sistema de Información y atención al Usuario es una unidad de apoyo de los procesos del Hospital tanto asistencial como administrativo que tiene como función promover una percepción positiva de los usuarios respecto a los servicios que recibe de la Entidad. Esto orientado en el sistema de Gestión de la Calidad que busca el mejoramiento continuo. Para esto debe realizar la gestión de las demandas, quejas, sugerencias, peticiones, reclamos, así como brindar la orientación respecto al aseguramiento y derechos y deberes en salud de los usuarios y medir la satisfacción de los mismos. Lo anterior enmarcado en una política de trato humanizado que garantice la mejor experiencia en el servicio de los pacientes, familiares y acompañantes. Así como también debe estar sujeto al cumplimiento de la normatividad vigente acerca de participación social e inclusión de la comunidad en los Entes del Estado.

### Condiciones Generales:

Subgerencia Científica y la Coordinación de SIAU son los responsables de velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Con el fin de brindar una cara amable al usuario la persona encargada del servicio al usuario tendrá en cuenta los siguientes lineamientos:

- ✓ Saludar de manera amable y entusiasta.
- ✓ Mantener contacto visual. (esto es observar siempre a la persona, en el caso que la conversación sea presencial).
- ✓ Brindar siempre una sonrisa amable. Mantener una actitud positiva.

[www.soledad-attantico.gov.co](http://www.soledad-attantico.gov.co)

📍 C/S COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia  
☎ 375 94 00 Ext 127  
🌐 [www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

 **SOLEDAD  
CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
CONDICIONEMOS UNO SUJERAMOS CINCO

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos deti

- ✓ Escuchar atentamente la solicitud de información requerida.
- ✓ Disculparse por la inconformidad generada
- ✓ Indagar de manera puntual las causas que originan la inconformidad.
- ✓ Resolver o gestionar la respuesta según el tipo de PQRSD que se presente
- ✓ Agradecer por el uso del servicio y el interés de mejorar la atención.

La oficina de atención al usuario es responsable de recibir las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de los diferentes usuarios de la Institución ya sea presencial, escrita, telefónica, pagina web ([www.hospitalmaternoinfantil.gov.co](http://www.hospitalmaternoinfantil.gov.co)) o buzón de sugerencia.

En cada Centro de Salud de la ESE Hospital Materno Infantil se contará con un espacio físico donde, debe haber un funcionario designado para la recepción y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, quien será el enlace con el funcionario de la Coordinación SIAU responsable del procedimiento.

Toda petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia que se recoja a través del buzón, recibirá el manejo correspondiente dependiendo de la necesidad o la solicitud del usuario.

Realizar el análisis de la PQRSD con el personal del proceso involucrado y establecer la acción a tomar. El coordinador SIAU es el responsable de velar por que las acciones sean implementadas.

Mensualmente la oficina de atención al usuario deberá presentar el consolidado de las PQRSD con el fin de que estas sean registradas en el informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. El informe consolidado, deberá ser cualitativo y cuantitativo de las PQRSD incluyendo estadísticas, soluciones, quejas, respuestas, tratamiento y estado de las mismas. Este informe debe ser enviado a la Coordinación SIAU.

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

CS COSTA HERMOSA,  
Ora 40 Calle 33 esquina,  
Soledad, Colombia  
375 94 00 Ext. 127  
[www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD**  
**CONFIABLE**  
Trabajo honesto



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

PETIC -2018



**Hospital  
de Soledad**  
Materno Infantil  
Cuidamos de ti

La coordinación SIAU analizara mes a mes el comportamiento de las PQRSD en cuanto a su calidad. A su vez, luego de esto, se realizará una mesa de trabajo para la retroalimentación de la gestión realizada en los centros de salud, para la mejora continua. Este informe se presenta en el comité de ética hospitalaria y se envía a las secretarías de salud: departamental y municipal.

Dentro de todas las oficinas de SIAU, reposan físicamente, la evidencia de la gestión realizada para resolver las PQRSD. En forma magnética la Coordinación SIAU

Semestralmente, se envía un reporte desde la coordinación de SIAU de PQRSD utilizando el formato F13 Rendición de Cuentas a Contraloría Municipal.

### Grupos Priorizados

Teniendo en cuenta la ley estatutaria 1751 en su Artículo 11 describen a los sujetos de Sujetos de especial protección. La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su atención en la resolución de sus PQRSD debe ser priorizada y atendida de manera inmediata, no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa. La Institución garantizará el seguimiento de las acciones implementadas para la resolución de las solicitudes de los grupos priorizados que les garanticen las mejores condiciones de atención.

### ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es de vital importancia ejecutar encuestas que permitan valorar la opinión de los usuarios que utilizan nuestras instalaciones y servicios que allí prestamos, gracias a ello, el Hospital Materno

[www.soledad-atlantico.gov.co](http://www.soledad-atlantico.gov.co)

CS COSTA HERMOSA,  
Cra 40 Calle 33 esquina  
Soledad, Colombia  
375 94 00 Ext. 127  
[www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)

**SOLEDAD**  
**CONFIABLE**  
Trabajo honesto



## PETIC -2018

Infantil aplica esta herramienta para un mejoramiento continuo en el proceso SIAU y el de Gestión de la Calidad. Así es como: En el año 2010 se encuestaron 3.762 Usuarios y 3.420 se encontraron satisfechos, dando como resultado un 91% de satisfacción, Año 2011 se aplicaron 2963 encuestas de las cuales 2883 usuarios se encontraron satisfechos con un resultado de 97%, en el 2012 se aplicaron 9.372 encuestas a nuestros usuarios y 9.153 estuvieron satisfechos con nuestros servicios, dando como resultado un 98% de satisfacción, año 2013, se encuestaron a 14.175 usuarios y 13.139 usuarios se encontraron satisfechos, esto traduce un 93% de satisfacción. En el año 2014 se aplicó un total de 14217 de encuestas de satisfacción de las cuales 13953 usuarios se encontraron satisfechos con el servicio, arrojando un resultado del 98% de satisfacción.

En el año 2015 se aplicaron 9281 encuestas de las cuales 9107 dieron resultados de satisfacción, lo cual nos da un resultado de 98% de satisfacción. El año 2016 se realizó seguimiento a los proceso de aplicación de encuestas para obtener una información que permitiera de forma más certera encontrar los aspectos a fortalecer en la prestación de los servicios del Hospital. Se han aplicado 1945 encuestas en el primer semestre de 2016, de las cuales 1736 mostraron satisfacción global.

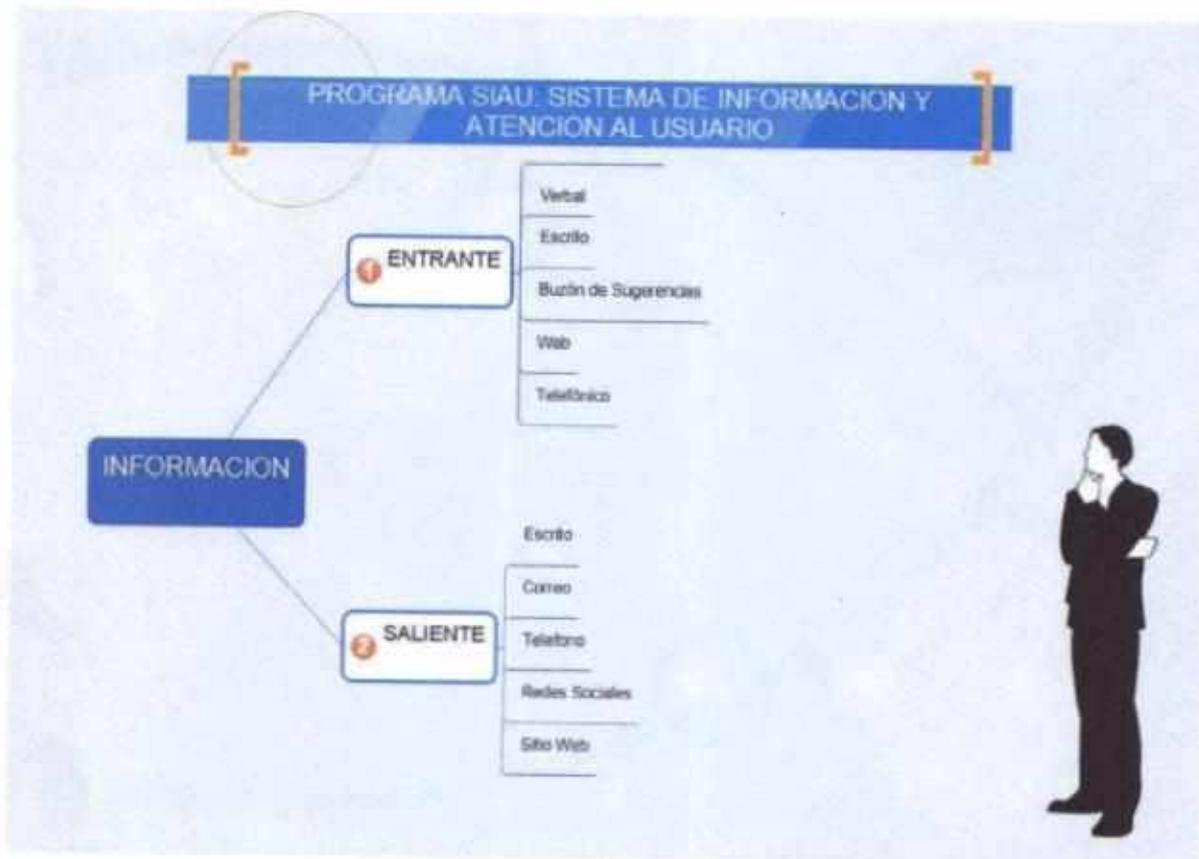
Esto es un 89% de satisfacción. Es importante anotar que dentro del área de atención al usuario se ha implementado un enfoque de búsqueda activa de la opinión de los usuarios acerca de la calidad de los servicios, reforzando la pedagogía de los procesos SIAU, para establecer la cultura de las PQRSD, buzón de sugerencias y trámite y gestión eficiente de la información al cliente externo, así como reforzar el conocimiento acerca del portafolio de servicios de la Institución.

### Metas perspectiva servicios

2017	2018	2019	2020
Gestionar el 100% de las PQRSD que el usuario interpone	Gestionar el 100% de las PQRSD que el usuario interpone	Gestionar el 100% de las PQRSD que el usuario interpone	Gestionar el 100% de las PQRSD que el usuario interpone



6.2. NECESIDADES DE INFORMACIÓN



CATEGORIZACIÓN

1. MANEJO DE PETICIONES:

Los Derechos de peticiones que sean radicados por ventanilla única o recibidos por Oficina SIAU deben ser derivados a Coordinación SIAU que dará el traslado correspondiente a la dependencia requerida. Ante estos pueden presentarse las siguientes situaciones. Que la



Institución responda en forma positiva la petición y solución de forma definitiva el inconveniente referido por el usuario. Que responda de forma negativa tu petición y con la respuesta que de no se solucione la inconformidad o solicitud del usuario. Que no se responda en términos legales y se aplican las normas vigentes para estas situaciones. Si la respuesta es negativa y el usuario no está conforme puede ser objetada dentro de un término no mayor a 10 días hábiles después de la fecha en que recibió respuesta. En este el usuario manifiesta su desacuerdo con la respuesta y debe señalar los motivos de su inconformidad y adjuntar las pruebas que tenga para demostrar que tiene la razón con el fin de que revise la decisión inicial, esto se conoce como recurso de reposición.

2. **MANEJO DE QUEJAS:** Las quejas serán tratadas de manera similar a las peticiones, teniendo en cuenta que hay unos términos establecidos según el medio de colocación de la queja.
3. **MANEJO DE RECLAMOS:** Los Reclamos serán tratados de manera similar a las peticiones.
4. **MANEJO DE SUGERENCIAS:** Las sugerencias se trasladaran a la Dependencia pertinente quien realizará estudio de viabilidad y dará respuesta en un término no mayor a 10 días hábiles.
5. **MANEJO DE DENUNCIAS:** La denuncia deberá contener, por lo menos:
  - ✓ Los nombres y apellidos completos del denunciante con indicación del documento de identidad.
  - Dirección de notificación y teléfono de contacto.
  - Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la denuncia presentada



- No se dará trámite a las denuncias que sean manifiestamente temerarias o se refieran a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de Los
- Las denuncias se les dará traslado a la Dependencia Jurídica y esta a su vez si se requiere a la autoridad competente

#### 6. MANEJO DE FELICITACIONES:

Las felicitaciones permiten hacer pública las fortalezas que tiene la Institución las cuales deben mantenerse para continuar la fidelización de los usuarios. Además el reconocimiento a los funcionarios motiva a mejorar el servicio y afianza el compromiso de este con la Institución. Por esto se deben publicar en Cartelera SIAU y página WEB; así como Informarlas a Gerencia quien entregara carta de reconocimiento al funcionario, Dependencia o Centro que es motivo de la felicitación.

#### 7. RECEPCIÓN DE RESPUESTAS.

Las Respuestas se realizarán en un término no superior a lo ya expresado en los anteriores apartes del presente documento en el manejo de PQRSD: PQRSD Verbal, en lo posible de manera inmediata. Se da respuesta en un término de 1 a 3 días de manera presencial o telefónica al contacto que suministre. PQRSD Escrito: Tiene un término de resolución no mayor a 15 días hábiles se responde al contacto que deje el usuario ya sea telefónico, personal, correo electrónico o dirección a través de correo certificado. PQRSD Telefónico, se gestiona de en un término no mayor de 5 días hábiles y se da respuesta telefónica. PQRSD WEB: se gestiona respuesta en un término no mayor a 5 días hábiles. Se da respuesta vía e-mail.

Al entregar la respuesta se hace registro de la recepción de esta en el formato de PQRSD. Al finalizar este proceso se da cierre a la queja.



ESPECIFICACIONES DEL MANEJO DE PQRSD					
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO	
1	Presentar la sugerencia, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación o solicitud de información	El usuario presenta su queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información a través de oficina SIAU de los Centros, Buzón de sugerencias	N/A	Usuario	Formato PQRSD, buzón, web, registro de quejas verbales, registro de quejas telefónicas
2	Recepcionar y radicar las PQRSD	La trabajadora social recibe y asigna un número de radicación a la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información y la ingresa a la base de datos correspondiente. En la radicación debe clasificar el proceso a que corresponde y el tema	SIAU-VENTANILLA UNICA	Trabajadora Social	Archivo físico, Archivo digital
3	Identificar si las el usuario que interpone la PQRSD pertenece a algún grupo priorizado	Si el usuario pertenece a un grupo priorizado proceder a realizar la gestión de manera inmediata dando resolución a la necesidad del usuario de manera presencial. Si compete a la Institución. Si la PQRSD es de orden administrativo y no se puede dar respuesta de manera inmediata se notificará al usuario en un término no mayor a 5 días hábiles	SIAU TODAS LAS DEPENDENCIAS		
4	Analizar la PQRSD y determinación del trámite	El funcionario de SIAU analiza el asunto, determinando si procede una respuesta directa o si la PQRSD debe ser trasladada a otra dependencia, caso en el cual determina a quién corresponde la competencia. ¿El asunto puede ser respondido directamente? Si: pasar a actividad 5. No: pasar a actividad 6	Funcionario de SIAU	Trabajadora Social	Registro físico o digital
5	Brindar respuesta directa al usuario	El área de SIAU emite la respuesta al usuario, presencial, por escrito, correo electrónico o teléfono suministrado por él. Se ingresa esa respuesta al usuario a la base de datos. La respuesta se emitirá según el CONTACTO que suministre ya sea telefónico, correo electrónico y en caso de que no suministre estos por correo certificado a su dirección.	SIAU	Trabajo Social Coordinador SIAU	Archivo digital, Oficio, Registro e formato, Registro digital



PETIC - 2018

6	Trasladar la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información a otra dependencia	El área del SIAU traslada la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información a la dependencia competente para dar respuesta. El traslado se registra en la base de datos.	SIAU Dependencia competente	Coordinador SIAU	Archivo digital Oficio
7	Analizar y atender la PQRSD por parte de la dependencia competente	La dependencia que recibe por competencia el asunto, lo analiza y emite la respectiva respuesta dirigida al usuario en los casos de derechos de petición o Denuncias, enviando copia de la misma a Coordinación SIAU. En los casos que requiera se da respuesta a la Dependencia de SIAU quien se encargará finalmente de garantizar la respuesta al usuario. De igual manera la dependencia requerida, adopta las medidas correctivas que considere pertinentes.	Dependencia competente Coordinación SIAU	Jefe de dependencia Coordinación SIAU	Archivo digital Oficio
7	Realizar seguimiento y verificación de la calidad de la respuesta	Al recibir copia de la respuesta la Coordinación SIAU la ingresa a la base de datos y la analiza para verificar que sea de fondo, suficiente y pertinente. De igual manera, realiza seguimiento a los asuntos trasladados, verificando que los términos de emisión de respuesta se cumplan. La respuesta emitida por la dependencia competente cumple con los requisitos de pertinencia y suficiencia SI: Pasar a la actividad No. 10 (se entiende satisfecha la obligación de responder al usuario). No: Pasar a las actividad 8 (El área de SIAU  Observa que se han superado los términos de emisión de la respuesta, o ésta no es pertinente o suficiente). La respuesta emitida por la dependencia competente cumple con los requisitos de pertinencia y suficiencia	Coordinación SIAU	Coordinador SIAU Trabajo Social	Copia Carta Descargo, Correo electrónico, Recibido a satisfacción
8	Insistir a la dependencia responsable de la atención de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.	La Coordinación de SIAU envía un oficio/correo de insistencia de trámite a la dependencia responsable, con copia a la Oficina de Control Interno y al usuario. La insistencia se registra en la base de datos.	Coordinación SIAU Dependencia responsable	Coordinador SIAU Funcionarios de la ESE	Archivo digital-Oficio
9	Realizar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar	Después de recibir la notificación de incumplimiento de términos determinar si existen motivos para realizar la investigación disciplinaria correspondiente	Control Interno disciplinario	Funcionario de Control Interno	Oficios



**PETIC - 2018**

10	Presentar los Informes de gestión de los Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Los Centros.	La Coordinación de SIAU presenta Informes mensuales, trimestrales, semestrales y anualmente ante Subgerencia científica, Gerencia, entidades que requieren, Comité de ética, Asociación de usuarios.	Coordinación SIAU	Coordinadora SIAU	Informe de Gestión Oficio Correo electrónico
11	Presentar el informe consolidado	La Coordinación de SIAU consolida los Informes presentados por cada una de las Oficinas de atención al Usuario ubicadas en cada Centro.	Coordinación SIAU Subgerencia Científica	Coordinador SIAU	Informe consolidado
12	Realizar seguimiento a la elaboración y cumplimiento de planes de mejoramiento de los procesos.	Realizar análisis de temas recurrentes y el impacto de solicitudes derivado de la consolidación institucional tomando en cuenta la recurrencia e impacto de temas radicados en el sistema PQRS	Coordinación SIAU Subgerencia Científica Gerencia	Coordinador SIAU Subgerencia Científica Funcionarios de la ESE	Informe Consolidado- Planes de mejoramiento
13	Evaluar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	La Oficina de Control Interno, analiza los informes, así como el informe consolidado. Con esa información evalúa el Sistema y sugiere las medidas conducentes a garantizar el eficiente y efectivo funcionamiento del Sistema. Como producto de esta evaluación la Oficina de Control Interno rinde un informe semestral al Gerente.	Oficina de Control Interno	Jefe de la Oficina de Control Interno	Informe de evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias Oficio



**6.3. ALINEACIÓN DE TI CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

MANEJO DE PQRSD			INTERVENCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TIC					
ID.	ACTIVIDAD	REGISTROS	PAGINA WEB	S.I. ADMIARCHI	BASE DE DATOS	HERRAMIENTAS OFIMATICAS	TELEFONIA VoIP	EMAIL CORPORATIVO
1	Presentar la sugerencia queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación o solicitud de información	Formato PQRSD, buzón, web, registro de quejas verbales, registro de quejas telefónicas	Si la PQRSD se presenta via WEB	*Derechos de petición *Solicitudes de información	*Base de Datos de Usuarios		*Pbx 3759400 Opción 2	*Correo Corporativo
2	Recepción y radicar las PQRSD	Archivo físico, Archivo digital	* Recepción la Coordinación de SIAU *Por infomaterno lo recepciona Jurídica	Recepción de PQRSD por ventanilla única	Registro de recepción de la PQRSD	Recepción de la PQRSD	*Agente De 7:30 – 12:00 1:00 a 4:00	Notificación a la coordinación de SIAU
3	Identificar si las el usuario que interpone la PQRSD pertenece a algún grupo priorizado							
4	Clasificar la PQRSD y determinación del trámite	Registro físico o digital			Registro de la PQRSD	Registro de la PQRSD		
5	Brindar respuesta directa al usuario	Archivo digital, Oficio, Registro e formato, Registro digital					Notificación al usuario vía telefónica	Notificación al usuario vía Email
6	Trasladar la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información a otra dependencia	Archivo digital Oficio			Registro del traslado de la PQRSD	Registro del traslado de la PQRSD		Traslado de la PQRSD
7	Analizar y atender la PQRSD por parte de la dependencia competente	Archivo digital Oficio			Registro de recepción de respuesta	Registro de recepción de respuesta		Envío de respuesta por parte del área encargada a SIAU



7	Realizar seguimiento y verificación de la calidad de la respuesta	Copia Carta Descargo, Correo electrónico, Recibido a satisfacción			Registrar respuesta	Registrar respuesta		
8	Insistir a la dependencia responsable de la atención de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.	Archivo digital-Oficio						Solicitud de celeridad y efectividad de respuesta.
9	Realizar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar	Oficios						
10	Presentar los informes de gestión de los Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Los Centros.	Informe de Gestión Oficio Correo electrónico			Extracción de información para la realización de informes	Realización de informes		Envío de informes
11	Presentar el informe consolidado	Informe consolidado						
12	Realizar seguimiento a la elaboración y cumplimiento de planes de mejoramiento de los procesos	Informe Consolidado-Planes de mejoramiento			Extracción de información objeto de análisis	Análisis de la información		
13	Evaluar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Informe de evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias Oficio				Análisis de la información y elaboración de informes		Envío de informes





## 7. MODELO DE GESTIÓN TI

El objetivo es realizar el registro, trazabilidad y verificación de los PQRSD, que se reciben por los diferentes canales previstos por la E.S.E. Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, utilizando la herramienta de Gestión Documental ADMIARCHI.

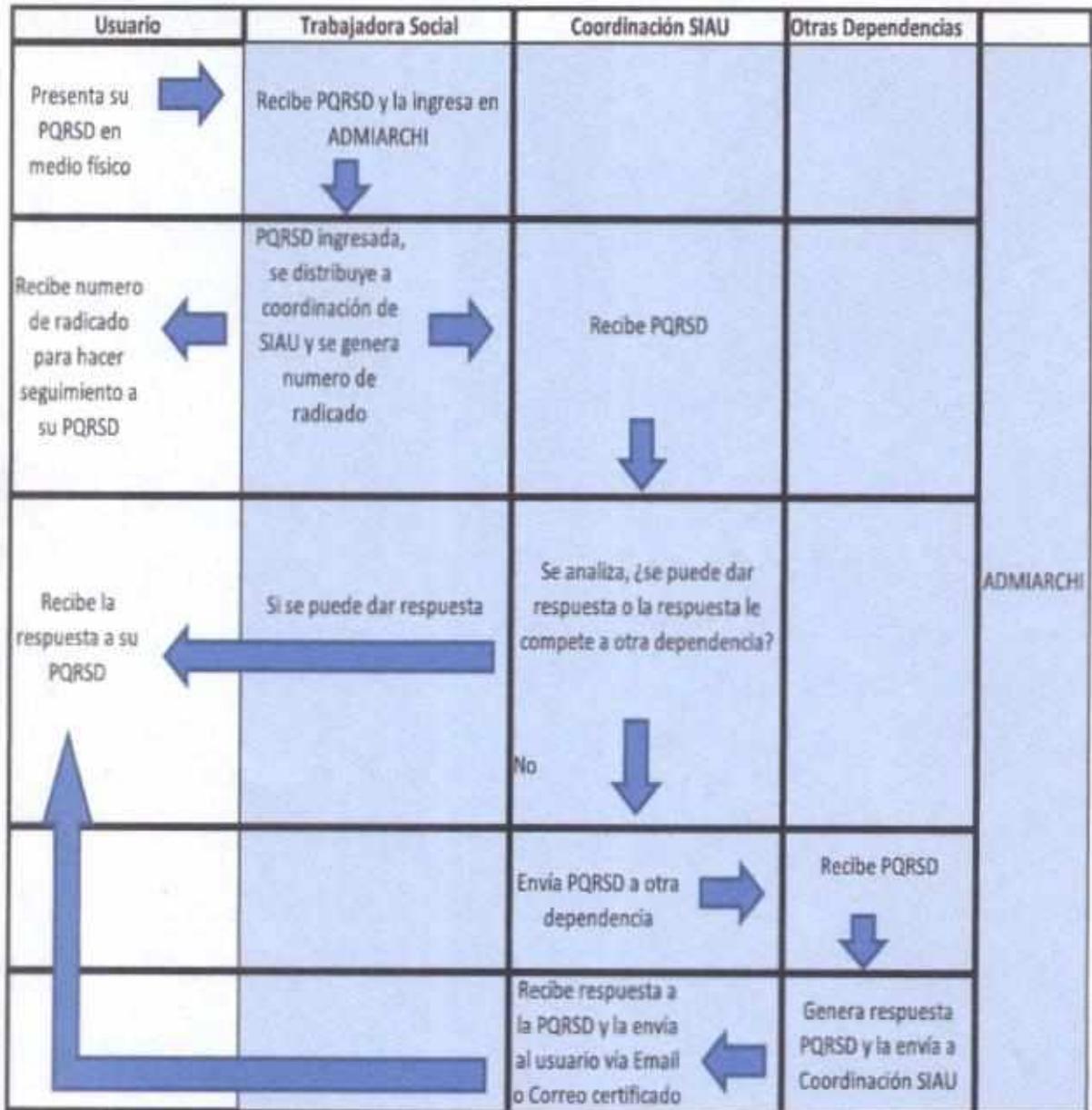
### 7.1. ESTRATEGIA TI

#### OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✓ Verificar los recursos físicos y técnicos necesarios para la implementación del sistema de radicación.
- ✓ Capacitar el personal en el uso de la herramienta de gestión documental
- ✓ Realizar seguimiento a la implementación de la herramienta de gestión documental (Admiarchi)



ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA





7.2. GOBIERNO DE TI

MARCO LEGAL O NORMATIVO

Norma	Artículo y/o Numeral
Constitución Política de Colombia	Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366, la versión sobre los deberes, los derechos y las garantías y de la finalidad social del estado y de los servicios públicos.
LEY 190 DE 1995	Estatutos Anticorrupción, Art. 53-55 sobre sistemas de quejas y reclamos.
Código contencioso administrativo	Artículo 5 y subsiguiente derecho de petición
Ley 100 de 1993	Artículos 159, 198, 200, sobre garantías de los afiliados y de los usuarios.
Decreto 1011 de 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 1122 de 2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
Ley 14/86 de 25 de abril de 2006	Quejas, Reclamos y Sugerencias
Modificación de la circular externa 049 de 2008	Protección de los usuarios y la participación ciudadana
Circular 047 de 2007 de SuperSalud	Título VII - Protección al Usuario y Participación Ciudadana



Decreto 1757 de 1994	Por el cual el Ministerio de Salud organiza y se establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud
----------------------	--

**RESPONSABLES**

Proceso que transversa todas las dependencias del Hospital y compete a todos los funcionarios que lidera: Subgerencia Científica a través de:

- Jefe de Coordinación de SIAU.
- Coordinador del centro de salud.
- Trabajador(a) social.

APOYO DEL PROCESO: TIC

**INDICADORES DE GESTIÓN**

Resultado esperado	Indicador	Fuente de verificación
Proporción de PQRSD por escrito resueltas antes de 15 días hábiles	(No. Total de quejas resueltas antes de 15 días/ No. Total de quejas recibidas en un periodo de 15 días.)*100	Formato de PQRS. Informe cualitativo y cuantitativo a tratamiento de PQRS. Carta de desagravio. (Si aplica)
Proporción de PQRSD por buzón de sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles	(No. Total de quejas resueltas antes de 15 días/ No. Total de quejas recibidas en un periodo de 15 días.)*100	Formato de Buzón de sugerencia. Respuesta telefónica Correo electrónico Carta de desagravio (si aplica) Formato de registro y seguimiento de quejas
Proporción de PQRSD por medio telefónico de sugerencias resueltas antes de 5 días hábiles	(No. Total de quejas resueltas antes de 5 días/ No. Total de quejas	Formato de registro y seguimiento de quejas



PETIC -2018

	recibidas en un periodo de 5 días.)*100	
Proporción de PQRSD verbales resueltas antes de 3 días hábiles	(No. Total de quejas resueltas antes de 5 días/ No. Total de quejas recibidas en un periodo de 3 días.)*100	Formato de registro y seguimiento de quejas
Proporción de PQRSD por WEB 5 días hábiles	(No. Total de quejas resueltas antes de 5 días/ No. Total de quejas recibidas en un periodo de 5 días.)*100	Respuestas por correo electrónico
Proporción de respuesta a usuario de grupo priorizado no mayor a 5 días hábiles	(No. Total de quejas resueltas antes de 5 días/ No. Total de quejas recibidas en un periodo de 5 días.)*100	Formato de Buzón de sugerencia. Respuesta telefónica Correo electrónico Carta de desagravio (si aplica) Formato de registro y seguimiento de quejas

  
**MARTHA ROJAS ZAMBRANO**  
 Gerente (E)