



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## RESOLUCION

Código: GDE-F-RES-04

Versión: 3.0

Vigencia: 11/11/2020

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 1 de 6 de la  
Resolución N° 418 del 28  
de junio del 2022

## RESOLUCION No 418 DE 2022.

(Junio 28 del 2022).

### “POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION PUBLICA EN LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II”

**LA GERENTE DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR – LA GUAJIRA**, en uso de sus facultades legales (ley 100 de 1993, art. 194 y 195, decreto 1876 de 1994) y estatutarias (Acuerdo 016 de 2006) y,

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política, establece: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en su quinta dimensión tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Que por medio de la ley 1712 DE 2014, se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Que mediante decreto 1078 DE 2015, se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que La política de Gobierno Digital establecida mediante el 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), forma parte del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG) y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la dimensión operativa de Gestión para el Resultado con Valores, que busca promover una adecuada gestión interna de las entidades y un buen relacionamiento con el ciudadano, a través de la participación y la prestación de servicios de calidad.

Que, de acuerdo a la anterior normativa, las entidades públicas deben adoptar la Política de Comunicación y Transparencia de la Información Pública, por lo que se hace necesario realizar su adopción en la ESE Hospital San Rafael Nivel II.

Que, en mérito de lo expuesto,



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## RESOLUCION

Código: GDE-F-RES-04

Versión: 3.0

Vigencia: 11/11/2020

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 2 de 6 de la  
Resolución N° 418 del 28  
de junio del 2022

## RESUELVE:

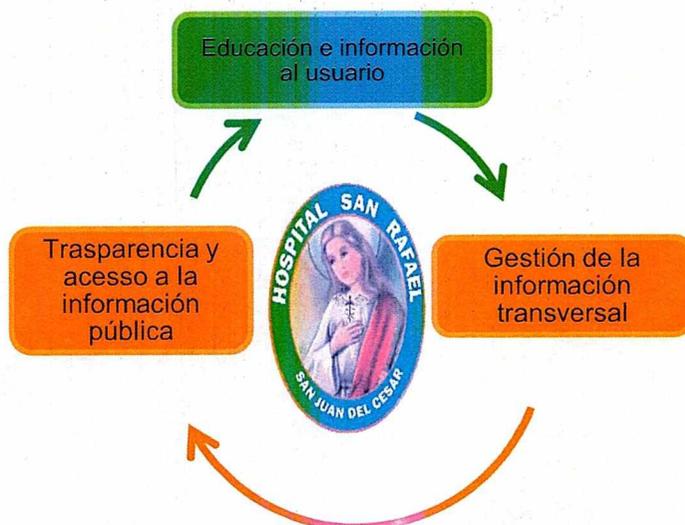
**ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION PUBLICA** de la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, la cual es parte esencial e integral de la plataforma estratégica y gestión administrativa de la institución, la cual quedará de la siguiente manera:

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, con el fin de propiciar la educación e información a los usuarios, fortalecer la comunicación y espacios de transparencia institucional con sus grupos de interés (stakeholders), se compromete a manejar y divulgar la información de manera clara, veraz y oportuna a través de los distintos canales de comunicación institucionales generando condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión transparente.

**ARTICULO SEGUNDO: ALCANCE:** La política de comunicación y transparencia de la información pública, aplica a todos los colaboradores de los procesos y servicios que desarrollen sus labores y practicas formativas al interior de la ESE Hospital San Rafael Nivel II y sus sedes en red.

**ARTÍCULO TERCERO: ESTRUCTURA Y EJES ESTRATEGICOS:** La política de comunicación y transparencia de la información pública de la entidad, estará estructurada por medio de 3 Ejes estratégicos como son:

- ❖ **EJE DE EDUCACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO:** Este eje determina la asesoría y educación que reciben los usuarios y su familia durante la atención en salud.
- ❖ **EJE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** En este eje busca facilitar el acceso a la información pública y la divulgación activa de la misma.
- ❖ **EJE DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TRANSVERSAL:** Este eje determina el flujo de la información interna y externa permitiendo una interacción de los colaboradores de la entidad con los ciudadanos.



San Juan del Cesar – La Guajira

Calle 4 Sur entre Carreras 4 y 5 Teléfonos: 7740883 – 7742353 – 7740051

Página Web [www.hsrafaelsanjuan.gov.co](http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co)



NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## RESOLUCION

Código: GDE-F-RES-04

Versión:3.0

Vigencia:11/11/2020

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 3 de 6 de la  
Resolución N° 418 del 28  
de junio del 2022

**ARTÍCULO CUARTO: OBJETIVOS** La Política de comunicación y transparencia de la información pública de la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, perseguirá el cumplimiento de los siguientes objetivos:

#### OBJETIVO GENERAL:

Propender que las actividades de comunicación en la ESE Hospital San Rafael Nivel II cumplan con las condiciones de transparencia, oportunidad, veracidad, imparcialidad y equidad, como un bien colectivo, generando espacios de participación y canales de comunicación entre la institución y sus diferentes grupos de interés (stakeholders).

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ❖ Evaluar las estrategias de educación e información al usuario y su familia durante el proceso de atención en salud.
- ❖ Divulgar activamente la información pública de valor para el ciudadano y que constituye un aporte a la construcción de una cultura de transparencia.
- ❖ Establecer la comunicación como un elemento transversal a la institución ligado a la plataforma estratégica, que permita la articulación de los procesos.

**ARTÍCULO QUINTO: ROLES Y RESPONSABILIDADES** Los roles y responsabilidades en la Política de comunicación y transparencia de la información pública de la ESE se rigen a la normatividad vigente, y se determinan de la siguiente manera:

EJES ESTRATÉGICOS	RESPONSABLES	RESPONSABILIDAD FRENTE A LOS EJES.
EDUCACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir, adoptar y divulgar la declaratoria de los deberes y derechos de los usuarios de la ESE.</li><li>• Asignar los recursos humanos, financieros y logísticos para la implementación de la declaratoria.</li></ul>
	Subdirector administrativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar los recursos necesarios para la implementación de la de la declaratoria de los usuarios en la ESE.</li><li>• Realizar vigilancia y control a la implementación de esta declaratoria.</li><li>• Verificar la planeación y ejecución de las capacitaciones y entrenamiento de los colaboradores de la declaratoria.</li><li>• Realizar seguimiento al análisis de los resultados de la evaluación del cumplimiento y respeto de la declaratoria y la implementación de las acciones de mejora alas que haya lugar.</li></ul>
	Líder de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyar la socialización de la declaratoria de los deberes y derechos de los usuarios en la ESE y los resultados de su evaluación e implementación de las acciones de mejora.</li></ul>



NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## RESOLUCION

Código: GDE-F-RES-04

Versión:3.0

Vigencia:11/11/2020

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 4 de 6 de la  
Resolución N° 418 del 28  
de junio del 2022

	<b>Líder de SIAU</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer y coordinar las acciones de socialización, implementación y seguimiento del cumplimiento de la declaratoria de los deberes derechos de los usuarios en la ESE.</li><li>• Realizar vigilancia y seguimiento a la implementación de la declaratoria de los deberes derechos de los usuarios en la ESE.</li><li>• Evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en la ESE.</li><li>• Dar respuestas a las PQR insaturadas por los usuarios.</li><li>• Consolidar y hacer seguimiento a los planes de mejora que surjan de acuerdo al seguimiento y evaluación de la declaratoria y las PQR en la ESE.</li></ul>
	<b>Líderes de procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar y dar cumplimiento procesos de la declaratoria de los deberes derechos de los usuarios en la ESE en cada uno de los procesos liderados.</li><li>• Coordinar y supervisar que los colaboradores de la ESE proporcionen la información requerida a los usuarios y su familia durante la atención prestada en cada uno de los procesos de atención en salud.</li></ul>
	<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar cumplimiento estricto a la declaratoria de los deberes derechos de los usuarios en la ESE.</li><li>• Proporcionar la información requerida a los usuarios y su familia durante la atención prestada en cada uno de los procesos de atención en salud.</li></ul>
<b>TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Alta Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar una política de puertas abiertas, desarrollando capacidad de escucha, observación y análisis.</li><li>• Desarrollar actividades y espacios de participación ciudadana de forma frecuente y dinámica</li><li>• Generar alianzas con ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil</li></ul>
	<b>Asesor de control interno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.</li><li>• Verificar el desarrollo de los espacios de participación ciudadana.</li></ul>
	<b>Asesor de Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estructurar e implementar espacios de participación ciudadana.</li></ul>
	<b>Líder de comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar y divulgar siempre a disposición de ciudadanos, usuarios e interesados la información en lenguaje claro y sencillo; con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.</li><li>• Evaluar con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial</li></ul>



RESOLUCION

Código: GDE-F-RES-04

Versión:3.0

Vigencia:11/11/2020

NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 5 de 6 de la  
Resolución N° 418 del 28  
de junio del 2022

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar dentro de la entidad, la transparencia y el acceso a la información como una herramienta fundamental para mejorar la democracia, la rendición de cuentas, prevenir la corrupción y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos</li> </ul>
	<b>Líderes de procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar y/o actualizar la información correspondiente a su área y remitirla al área de Sistemas para su publicación en la página web,</li> <li>Verificar la pertinencia, veracidad y vigencia de la información a publicar.</li> </ul>
	<b>Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar en la página web los contenidos, información mínima y demás información requerida en la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley de Transparencia de acuerdo con los tiempos y responsables asignados.</li> </ul>
<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TRANSVERSAL.</b>	<b>Alta dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer estrategias para que la fluidez en la comunicación (horizontal y vertical) en la entidad permitan agilidad en la toma de decisiones</li> <li>Análisis de los RIPS</li> <li>Consolidación, análisis y reporte de los indicadores a los diferentes entes de control.</li> </ul>
	<b>Subdirectores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la calidad y oportunidad de la información transmitida entre las áreas de la institución.</li> <li>Tomar acciones para garantizar la sostenibilidad financiera de la E.S.E</li> <li>Tomar acciones para el mejoramiento de los procesos de atención de salud en la entidad</li> </ul>
	<b>Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar la seguridad de la información cargada en el sistema de información de la E.S.E recolectada en los diferentes procesos de la entidad</li> </ul>
	<b>Estadística e información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación y reporte de actividades de los procesos de la E.S.E</li> <li>Recopilación y reporte de los indicadores a los diferentes entes de control.</li> <li>Consolidación y comparativo de los informes de producción</li> </ul>
	<b>Líderes de procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar y mantener el proceso de comunicación facilitando que todos los funcionarios entiendan y lleven a cabo sus responsabilidades.</li> <li>Asegurar que entre procesos fluya información relevante y oportuna.</li> <li>Implementar métodos de comunicación efectiva.</li> </ul>
	<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistir a las diferentes capacitaciones programadas por los líderes de proceso.</li> </ul>

**ARTÍCULO SEXTO: MONITOREO Y EVALUACION:** La monitorización para dar cumplimiento con la política se realizará de manera periodica de acuerdo a los indicadores del proceso de comunicaciones y los indicadores establecidos en el siguiente cuadro:



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## RESOLUCION

Código: GDE-F-RES-04

Versión: 3.0

Vigencia: 11/11/2020

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 6 de 6 de la  
Resolución N° 418 del 28  
de junio del 2022

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD
Porcentaje de satisfacción de los usuarios de información y educación suministrada en la atención.	Número de pacientes satisfechos con información suministrada en la atención recibida / número de pacientes atendidos en la Institución * 100	Mensual
Porcentaje de cumplimiento de la matriz de cumplimiento normativo de la ley de transparencia.	Número de requerimientos de información publicada en la página web/ Número de requerimientos establecidos por la ley de transparencia * 100	Trimestral
Porcentajes de funcionarios satisfechos de la calidad y oportunidad de la información recibida por otras áreas	Número de funcionarios satisfechos con la calidad y oportunidad de la información suministrada por otras áreas/ número de funcionarios encuestados * 100	Semestral

**ARTÍCULO OCTAVO: DIVULGACION:** Política de comunicación y transparencia de la información pública de la ESE, se divulgará a través de los medios masivos de comunicación (correos electrónicos, página web), charlas informativas, así como al interior de cada proceso por parte de su líder, y será publicada en las diferentes áreas de la institución.

**ARTICULO NOVENO: VIGENCIA** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga cualquier documento que versen sobre la misma materia y/o le sea contraria.

### NOTIFIQUESE - PUBLIQUESE Y C U M P L A S E :

Dada en San Juan del Cesar- La Guajira, a los 28 días del mes de junio del 2022.

**MARIA ISABEL CRISTINA GONZALEZ SUAREZ**  
GERENTE.

Proyectó: **Diana Daza Vega**. Líder de proceso de comunicaciones. *Diana Daza*

**Andreina Iriarte**. Asesora de control interno. *Andreina Iriarte*

Revisó Aspectos Técnicos: **Aura Isabel Orozco Vega** - Asesora Externa de la ESE. *Aura Isabel Orozco Vega*

Revisó Aspectos Jurídicos: **Rossana Mejía** - Prof. Universitario Área Jurídica. *Rossana Mejía*

San Juan del Cesar - La Guajira

Calle 4 Sur entre Carreras 4 y 5 Teléfonos: 7740883 - 7742353 - 7740051

Página Web [www.hsrafaelsanjuan.gov.co](http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co)