



# PLAN ESTRATEGICO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC 2025



**Empresa Social del Estado**  
**Hospital San Rafael Nivel II**  
San Juan del Cesar, La Guajira

**Dra. María Isabel Cristina González Suárez**  
Gerente Vigencia 2024 - 2028



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Código: GD-PL-01


Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2026

Página 2 de 32

## Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS .....	3
3. ALCANCE.....	4
4. RESPONSABLE .....	4
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	4
6. NORMATIVIDAD APLICABLE .....	5
7. PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....	6
8. CONTENIDO DEL PLAN .....	12
9. RECURSOS .....	30
10. TIEMPO DE EJECUCIÓN – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	30
11. GESTIÓN DEL RIESGO .....	¡Error! Marcador no definido.
12. DIFUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
14. CONTROL DE CAMBIO.....	¡Error! Marcador no definido.
15. CONTROL DEL DOCUMENTO.....	¡Error! Marcador no definido.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA</b>	Página 3 de 32

## 1. INTRODUCCION

El Plan Estratégico de Sistemas de Información – PETIC, tiene como propósito establecer una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II, mediante la formulación de estrategias y proyectos que garanticen el apoyo al cumplimiento de sus objetivos y funciones, en línea con el Plan de Desarrollo Institucional del Hospital 2024-2028.

Los proyectos y estrategias definidos en este documento deberán ser el resultado de análisis definidos previamente que tengan como objetivo el crecimiento tecnológico de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, sustentados en procesos continuos, ordenados, dinámicos y flexibles, con enfoque en el servicio a los usuarios y comunidad en general y optimicen la toma de decisiones.

El Plan Estratégico de Sistemas de Información - PETIC permite a la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II, evaluar la forma de como beneficiarse de la tecnología, logrando un esquema de operación integrada, unificada y reconociendo oportunidades de ahorro y consolidación de esfuerzos.

La definición de políticas, estándares, metodologías, directrices y recomendaciones permiten beneficiar a los usuarios de los recursos informáticos, uso efectivo de tecnologías emergentes, aprovechamiento de herramientas y de redes de comunicaciones.

En conclusión, los beneficios del PETIC son:


- ❖ Garantizar la alineación del PETIC con el Plan Estratégico de la Entidad.
- ❖ Garantizar la contribución de las TIC al cumplimiento del objetivo institucional.
- ❖ Utilización de las TIC de la manera más conveniente para la entidad.
- ❖ Orientar a los encargados de las TIC en la forma de apoyar los objetivos institucionales.
- ❖ Obtener un espacio estable y definido de los canales de comunicación

## 2. OBJETIVOS:

### 2.1. Objetivo General

Incorporar a la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, dentro de las buenas prácticas de implantación, implementación y administración de las Tecnologías de Información y la Comunicaciones que permita la integración de la información asistencial, administrativa y financiera cuyo eje central sea la historia clínica del paciente.



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 4 de 32

## 2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Incrementar el número de usuarios que interactúan con el Sistema de Información.
- ❖ Proteger todos los equipos de cómputo a través de conexiones de corriente regulada, continuidad de tensión mediante la adquisición de más UPS y capacitar a los colaboradores sobre el cuidado al incluir información no contaminada.
- ❖ Desarrollar lineamientos para orientar el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento TI del sector.

## 3. ALCANCE:

Este documento describe las estrategias y proyectos que ejecutará la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II, durante los años 2024 al 2028, en cumplimiento de sus funciones y para el logro de sus objetivos; establece las estrategias que se aplicarán para lograrlo y establece las políticas de planeación informática.

## 4. RESPONSABLE:

Área de Sistemas y Comunicaciones

## 5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

**PETIC:** Plan estratégico en tecnologías de información y comunicaciones.

**MECI:** Modelo estándar de control interno.


**TI:** Tecnologías de la Información.

**Gestión tecnológica:** Es un sistema de conocimientos y prácticas relacionados con los procesos de creación, desarrollo, transferencia y uso de la tecnología.

**Recursos tecnológicos:** Conjunto total de medios materiales e inmateriales, métodos, procesos, competencias y saber hacer de las personas, tanto si éstos llegan a utilizarse como si no.

**Sistema de Información:** Conjunto de elementos (Información, colaboradores y/o funcionarios, recursos) organizados, relacionados y coordinados entre sí, encargados de facilitar el funcionamiento global de la entidad para alcanzar sus objetivos estratégico.

**Tecnologías de la Información y la Comunicación:** Conjunto de activos informáticos que permiten el tratamiento y la transmisión de la información en la entidad


 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 5 de 32

**Plan de medios:** Permite definir las plataformas en las que se difunde la información de interés a un público en específico.

**S.I:** Sistema de información.

## 6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- ❖ **Directiva Presidencial 02 de 2002** - Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).
- ❖ **Basados en el decreto Nacional 2573 de 2014** por 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.
- ❖ **Ley 872 de 2003** - Con esta Ley se ordena la creación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en las instituciones del Estado, como una herramienta para la gestión sistemática y transparente, que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social con la prestación de los servicios, enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo que el sector Estatal debe cumplir para ejercer su función social.
- ❖ **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
- ❖ **Norma ISO/IEC 20000 – 1 de 2014 Y ISO 20000**
- ❖ **Resolución 1445 DE 2006 Social en Salud** - Por la cual se definen las funciones de la Decreto Nacional 1151.
- ❖ **Ley 1273 de 2009** - Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- ❖ **Acuerdo 16 del 2020** (diciembre 17 de 2020) - Por el cual se aprueba el Plan de Desarrollo Institucional 2020 – 2024 de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, armonizado con el Plan de Desarrollo Nacional, Plan Nacional de Salud y Plan de Desarrollo Departamental.
- ❖ **NTCGP 1000:2009** - En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
- ❖ **NTC-ISO/IEC 27002** - Tecnología de la información. Técnicas de seguridad.
- ❖ **Constitución Política 1991 Artículo 61** - El Estado protegerá la propiedad intelectual por el tiempo y mediante las formalidades que establezca la ley.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA</b>	Página 6 de 32

## 7. METODOLOGIA

### 7.1. PLATAFORMA ESTRATEGICA:

#### 7.1.1. MISION

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud integrales de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira, con oportunidad, continuidad, seguridad y humanización; teniendo como pilar la gestión del conocimiento para fortalecer el talento humano, mediante la educación e investigación en salud, con base en los principios fundacionales de un hospital para todos, orientado por la ética, la inclusión social y la excelencia en la práctica clínica encaminados a la sostenibilidad financiera con responsabilidad social a través de recursos físicos y tecnológicos que garantizan la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

#### 7.1.2. VISION

Durante los próximos cuatro años la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, mantendrá el posicionamiento como la principal institución de salud en el departamento de La Guajira, prestando servicios con altos estándares de acreditación, atención diferencial, fortalecimiento financiero, desarrollo sostenible, líder referente en atención humanizada, conocimiento, investigación e innovación.

#### 7.1.3. VALORES CORPORATIVOS


**Respeto:** Valoramos el trabajo de nuestros colaboradores; cumplimos con la normatividad vigente y los protocolos de atención; comprendemos y valoramos los intereses y necesidades de nuestros usuarios sin discriminarlos ni ofenderlos.

**Justicia:** Reconocemos y protegemos los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones, defendemos la ética y moral que deben estar siempre presente en la atención a nuestros usuarios. Somos fieles y sentimos gratitud por nuestra Institución.

**Compromiso:** Actuamos en forma correcta en el desarrollo de los roles asignados y las tareas encomendadas. Buscamos alcanzar altos niveles de rendimiento en aras de la máxima satisfacción de nuestros usuarios; asumimos el rol de servidor público que nos corresponde, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades con los usuarios de los servicios que la institución presta.

**Honestidad:** Buscamos siempre ser decentes, pudorosos, dignos y sinceros. Caminando hacia la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar.

**Diligencia:** Nos sentimos obligados a usar responsablemente los recursos públicos para cumplir las obligaciones que nos corresponden; se cumple con

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 7 de 32

el tiempo estipulado para cada obligación, asegurando la calidad del servicio y los productos que se entregan.

#### 7.1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

**Trabajo en equipo:** Cada uno de los colaboradores aporta acciones valiosas y pertinentes en la consecución de objetivos comunes, se establecen objetivos precisos y se establecen los aportes de cada miembro del equipo para llegar con éxito al resultado deseado.

**Humanización:** Sentimos solidaridad, consideración y empatía por nuestros usuarios, respetamos sus derechos y le hacemos conocer sus deberes.

**Orden:** Somos disciplinados, acatamos la legislación vigente y los lineamientos de la Institución; mantenemos en nuestras acciones equilibrio, paz y armonía.

**Igualdad:** Todos y cada uno de nuestros usuarios gozan de los mismos derechos y tienen acceso a las mismas oportunidades sin ningún distingo. Damos un trato equitativo.

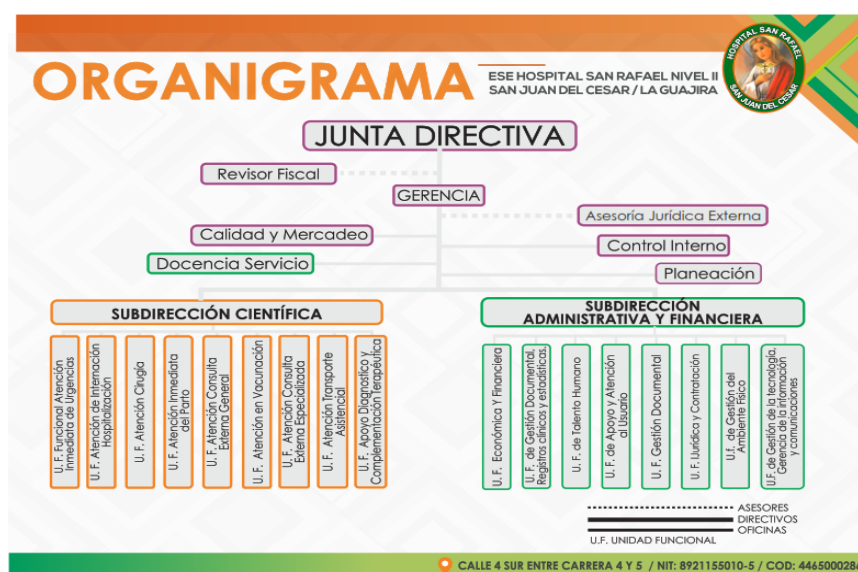
**Transparencia:** Desempeñamos de la mejor manera el trabajo asignado, procuramos que nuestros usuarios entiendan claramente nuestras intenciones, acciones y procedimientos.


**Excelencia:** Trabajamos incansablemente hacia el éxito, con disciplina y responsabilidad. Buscamos siempre ser mejores cada día para llegar a la meta.

**Enfoque diferencial:** Reconocemos las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales, desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural.

**Mejoramiento Continuo:** Trabajamos continuamente en las acciones que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente interno y externo.

#### 7.1.5. ORGANIGRAMA



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: GD-PL-01
			Versión: 5.0
			Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>		Página 8 de 32

### 7.1.6. MAPA DE PROCESOS



## 7.2. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

### 7.2.1. IAMII

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, utiliza la estrategia IAMII (INSTITUCION AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA INTEGRAL) con enfoque integral, haciendo énfasis en aspectos tales como: lactancia materna, parto natural, nutrición infantil, seguimiento al crecimiento y desarrollo y procura siempre de la buena relación niño-madre-entorno.


### 7.2.2. HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, como elemento fundamental durante la atención y prestación de sus servicios, mantiene el respeto, privacidad, dignidad, comunicación y diálogo con el usuario y su familia; ofreciendo una asistencia integral y cálida, garantizando el buen trato, con normas definidas de comportamiento tanto para el cliente interno y externo de la entidad, bajo el respeto de sus derechos como ser humano.

### 7.2.3. CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

En la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, estamos comprometidos a prestar servicios de atención en salud a los usuarios y su familia, bajo el cumplimiento estricto de los requisitos obligatorios, velando por el mejoramiento continuo, monitoreando indicadores de calidad y avanzando en la



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 9 de 32

obtención de estándares superiores, con personal humanizado y competente que permita la transformación cultural con responsabilidad social.

#### **7.2.4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

La ESE Hospital San Rafael Nivel II en reconocimiento de los lineamientos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, se compromete a brindar a los usuarios y sus familias una atención integral, de calidad y segura, centrada en el paciente como ser humano digno, sin discriminación; en un ambiente favorable para la docencia y la investigación, enmarcada en los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), en concordancia con nuestro nivel de complejidad y responsabilidad social.

#### **7.2.5. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO**

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a la gestión del talento humano, cumpliendo con el ciclo de planeación, vinculación, desarrollo y retiro, buscando la satisfacción de sus necesidades, expectativas y al fortalecimiento de capacidades y competencias, promoviendo la transformación cultural institucional en un ambiente de dignidad y respeto.

#### **7.2.6. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**


La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a gestionar las estrategias necesarias para una adecuada administración del riesgo de la entidad, que permita que desde cada proceso se realice la identificación, valoración, análisis y tratamiento de los riesgos, contribuyendo así al cumplimiento de la plataforma estratégica, planes y proyectos institucionales.

#### **7.2.7. INTEGRIDAD**

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a trabajar en la promoción de una cultura de integridad, que sirva como guía de comportamiento para sus colaboradores que con lleve hacia el logro de una gestión, caracterizada por el actuar honesto, ético, profesional enmarcado en la transparencia, la eficiencia, la eficacia, y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y consolidar la confianza de la ciudadanía.

#### **7.2.8. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete desde la alta gerencia a gestionar los recursos necesarios para el diseño, implementación, evaluación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, la protección integral de todos sus colaboradores y el ambiente, promoviendo acciones encaminadas a prevenir incidentes, accidentes, enfermedades laborales,

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 10 de 32

fomentando hábitos de vida saludables y el desarrollo de la protección a la vida y la salud de sus colaboradores.

### **7.2.9. AMBIENTE FÍSICO**

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II promueve acciones de prevención de consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas y cultura de no fumador, para contribuir a mejorar el bienestar de los usuarios y colaboradores, que permitan un adecuado desempeño del personal, fundamentados en principios de igualdad, confidencialidad y equidad.

### **7.2.10. GESTIÓN AMBIENTAL**

La E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II, reconoce su responsabilidad social de preservar el medio ambiente, mitigando el impacto ambiental que pueda afectar el entorno local, regional y global, implementando programas que promuevan la educación, concientización y participación de sus colaboradores en el uso eficiente de los recursos y la conservación de un ambiente sano y seguro, velando por la bioseguridad del cliente interno, usuario, familia y la comunidad.

### **7.2.11. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA**


La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a implementar un sistema de gestión a través del ciclo de adquisición, buen uso, control y disposición final de la tecnología, de acuerdo a las necesidades de cada uno de los servicios prestados en la entidad; propendiendo por la adecuada manipulación tecnológica, calidad, seguridad en la atención, satisfacción de los usuarios y preservación del medio ambiente, contribuyendo al logro de la plataforma estratégica.

### **7.2.12. POLÍTICA DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS**

El Hospital está comprometido en actuar con responsabilidad, ética y profesionalismo para proteger la privacidad, confidencialidad y respeto de la información que obtiene, registra, usa, transmite y actualiza, mediante autorización previa, expresa y voluntaria del titular de la información en bases de datos y archivos físicos, además se compromete a garantizar los recursos financieros necesarios para el mejoramiento tecnológico e infraestructura requerida para que a los servidores públicos se les facilite el cumplimiento de este compromiso.

### **7.2.13. POLÍTICA DE RELACIÓN DOCENCIA-SERVICIO, INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUADA**

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a gestionar escenarios de práctica e investigación idóneos, desarrollando habilidades, competencias y transferencia de conocimiento al personal de prácticas, que garantice una

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 11 de 32

formación integral y una atención segura, humanizada hacia los pacientes y su familia, al igual que educación continuada a los miembros de la junta directiva y colaboradores de la ESE con el fin de contar con un talento humano actualizado y competente.

#### **7.2.14. SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Desde el direccionamiento estratégico, la seguridad del paciente se incorpora como un compromiso institucional a través de la EXCELENCIA, entendida como la calidad de nuestros procesos en atributos de seguridad, satisfacción, eficiencia, pertinencia y oportunidad. Es así como la ESE Hospital San Rafael Nivel II, se compromete con la seguridad del paciente, como la iniciativa para hacer más seguros los procesos institucionales, impactar en la mejora de la calidad y proteger a los pacientes de los riesgos evitables que se derivan de la atención en salud.

#### **7.2.15. POLÍTICA DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**


La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II promueve acciones de prevención de consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas y cultura de no fumador, para contribuir a mejorar bienestar de los usuarios y colaboradores, que permitan un adecuado desempeño del personal, fundamentados en principios de igualdad, confidencialidad y equidad.

#### **7.2.16. POLÍTICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN**

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.

#### **7.2.17. POLÍTICA RACIONAL DE ANTIBIÓTICOS**

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a Generar lineamientos en la práctica asistencial que permitan el uso racional en la utilización de los antimicrobianos evitando que se dificulte o retrase la resolución de un proceso infeccioso y cause efectos secundarios innecesarios, que favorezca la aparición de microorganismos resistentes que puedan originar infecciones sistémicas o colonizaciones de difícil erradicación y evitar el aumento en el gasto farmacéutico sin obtener una mejora en la eficacia terapéutica; además contribuir con el bienestar de la sociedad por medio de estrategias educativas tanto a nuestros usuarios y colaboradores.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 12 de 32

## 7.2.18. USO RACIONAL DE ANTIBIOTICOS

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, se compromete a garantizar el derecho a la participación social en salud, fortaleciendo la intervención de los grupos de interés por medio de la adopción de mecanismos y condiciones para el ejercicio de la participación en salud, que permiten dar cumplimiento al derecho fundamental a la salud de los usuarios atendidos en la ESE, promoviendo la cultura de la salud y el autocuidado en cada uno de los actores de la entidad. Igualmente, se fomentarán ejercicios de control social a los recursos de la salud y al cumplimiento al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

## 8. CONTENIDO DEL PLAN:

### 8.1. RUPTURAS ESTRATÉGICAS


Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper por la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, contribuyen a la transformación de la gestión y el logro de los resultados alineados a la misión y visión de la institución. Las mayores falencias identificadas respecto a los dominios son: Estrategia de TI, Gobierno de TI y Gestión de Información; Sistemas de Información y Uso y apropiación; en un mejor desempeño se encuentra el Servicio técnico a equipos tecnológicos, pero sin ser sobresaliente en un grado de madurez ideal a la gestión de TI.

De acuerdo con lo anterior es importante responsabilizar a cada líder de proceso del manejo de la información por parte de su personal a cargo. La tecnología debe ser considerada un factor importante y de valor estratégico para el buen funcionamiento de la E.S.E.

Tabla 1.

RUPTURA ESTRATÉGICA	ALCANCE
La información suministrada será más oportuna y más confiable.	Teniendo en cuenta que la información es un bien público, se debe evaluar la necesidad de recolectar la información: Cierre mensual/trimestral VS tiempo real.
Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología según el costo/beneficio	Se deben establecer las prioridades estratégicas apoyando a cada uno de los líderes de proceso.



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 13 de 32

Fortalecer el equipo humano de la institución, desarrollando sus capacidades de uso y de TIC.	El equipo de trabajo debe ser idóneo para cada uno de los servicios TI que tiene la E.SE. Contar con los niveles de estudios requeridos para el personal y los proveedores.
La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico dentro de la institución.	La información, los sistemas y la tecnología estarán alineados con el desarrollo del sector, con el plan sectorial y con la adopción de una cultura digital en el país.

## 8.2. ENTENDIMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II, realizando un análisis del sistema de información y sus herramientas, encuentra deficiencias por parte de los líderes de procesos que lo manejan. Es importante articular el proceso de TI con todos los procesos transversales para poder observar los resultados esperados.

## 8.3. ESTRATEGIA DE TI


El plan estratégico propone los objetivos y las estrategias que se trabajan en la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, y su área de influencia de 2024 – 2028, los cuales se desagregan del plan de desarrollo, para el cuatrienio.

El plan de desarrollo contempla evaluaciones periódicas durante cada vigencia, que permiten verificar el cumplimiento de las metas propuestas.

El plan de acción compromete a los funcionarios, entes de control, usuarios, comunidad en general, entre otros, permitiendo realizar seguimiento, ejecución y control mediante la aplicación de la misión hasta la consecución de la visión institucional, desarrollando de esta forma los proyectos que permiten el logro de los objetivos corporativos. El mapa de procesos de la E.SE hospital San Rafael Nivel II, describe y categoriza las actividades para llegar a la satisfacción del usuario.

## 8.4. USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Para que la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, logre un uso adecuado y apropiación de la tecnología, realiza programas de inducción, capacitación y reinducción de los sistemas de información y herramientas tecnológicas a todo el personal que labora en la entidad; de igual forma la institución cuenta con una página web, la cual sirve como herramienta indispensable, para que los usuarios puedan tener acceso a información general de la entidad y sobre los servicios ofrecidos, como lo son políticas de seguridad de la información y política de gestión de la tecnología.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 14 de 32

## 8.5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta lo propuesto por Min TIC frente al modelo de gestión TI, los sistemas de información se dividen en: sistemas de apoyo, sistemas misionales y sistemas de direccionamiento estratégico.

- ❖ **Sistemas de apoyo:** Es identificado a nivel institucional como el proceso de apoyo, teniendo en cuenta que es un proceso transversal que genera inter funcionamiento entre los procesos asistenciales y administrativos.
- ❖ **Sistemas misionales:** Se basa en la guía de manejo y se clasifican en: sistemas misionales de gestión, sistemas misionales de prestación, servicios de información digital y sistemas de direccionamiento estratégico.
- ❖ **Sistemas misionales de gestión:** Permite la solución de reportes o consultas para extraer los datos recolectados para la analizar y entregar información para manejo gerencial. Los cual son generados desde los diferentes módulos del software
- ❖ **Sistemas misionales de prestación:** Permite el debido uso del Sistema de Información Institucional con el objetivo de almacenar los datos, bien sea de los procesos administrativos y/o asistenciales.
- ❖ **Servicios de información digital:** Permite la implementación de gobierno digital, es el medio por el cual los usuarios obtienen información de primera mano sobre temas de interés de la entidad.
- ❖ **Sistemas de direccionamiento estratégico:** Permite identificar las necesidades para la toma de decisiones gerenciales, teniendo en cuenta los datos recolectados y realizando un análisis de la información.


## 8.6. CARACTERIZACIÓN DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II, cuenta con Software llamado R-FAST 9 (0.e), este contiene todos los módulos necesarios adecuados a la institución; parámetros generales del sistema, bases de datos, presupuesto, facturación, facturación electrónica, cartera, inventario, activos fijos, nomina, costos, contabilidad, clínico, CRM y ayudas del sistema.

El sistema operativo utilizado Windows Server 2022 Standard y base de datos SQL Server Management Studio 20.

### 8.6.1. Portales web

- ❖ Los portales web utilizados [www.hsrsanjuan.gov.co](http://www.hsrsanjuan.gov.co)
- ❖ Página Web: <http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/>
- ❖ Redes sociales: Instagram – [hsrafaelsanjuan](#), Facebook – [E m p r e s a Social del Estado Hospital San Rafael de San Juan](#).
- ❖ Boomerang para Gmail.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 15 de 32

### 8.6.2. Otras plataformas

- ❖ Annarlab – Plataforma del laboratorio clínico que realiza interfaz con el software.
- ❖ Pacs Clear Canvas - Plataforma de rayos x.

## 8.7. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La gestión de servicios tecnológicos es liderada por el área de sistemas y tecnologías de la institución, encargada de tramitar y hacer seguimiento de las solicitudes de los proveedores. La oficina de sistemas de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, verifica el buen funcionamiento de los servicios tecnológicos vía telefónica y soporte presencial si se requiere, con una disponibilidad de 24/7.

La distribución y el buen manejo de los servicios tecnológicos de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, se clasifica en:

### 8.7.1. Administración de sistemas de información

La institución cuenta con un sistema de información que permite que se mantenga la integridad y confidencialidad de la misma y que a la vez no pueda ser manipulada por terceros, de igual forma que los colaboradores no puedan realizar modificaciones después de almacenada.

Un buen sistema de información permite realizar seguimiento desde el ingreso del paciente hasta la prestación de su servicio y en la parte administrativa desde el inicio de la apertura de la atención, hasta la generación del cobro de la atención y el recaudo de los servicios prestados por la institución.

La base de datos es donde almacena toda la información ingresada al sistema tanto administrativa como asistencial de la entidad, la cual se dan resultados a través del software.

### 8.7.2. Infraestructura


La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, es una institución que busca fortalecer día a día la prestación del servicio a los usuarios y sus familias, ofrece a los funcionarios herramientas de trabajo necesarias como lo son el software licenciado, los equipos de cómputo, impresoras, scanner, cámaras y fotocopidora.

### 8.7.3. Realizar inventarios e identificar el software y hardware

Realizar inventarios periódicamente permite controlar cada software o hardware que está preinstalado en cada PC, permitiendo de esta forma identificar si existen fallas y buscar posibles soluciones en el menor tiempo posible.

### 8.7.4. Licencias del software y aplicativos de la institución

- ❖ El Sistema integrado de información administrativa, financiera y asistencial (R-FAST- Ver. 8.7), cuenta con licencia activa de funcionamiento.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 16 de 32

- ❖ Licencias de Windows y office se encuentran en propuesta de compra de la institución.

#### **8.7.5. Inventario de hoja de vida de mantenimiento del hardware**

Por medio de inventario la institución organiza el plan de mantenimiento preventivo anual.

#### **8.7.6. Mantenimiento de equipos de cómputo y de impresión**

A continuación, se describen las actividades de mantenimiento que se ejecutan en la entidad.

#### **8.7.7. Programación del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo**

- ❖ Realizar la programación del cronograma de mantenimiento de los equipos de cómputo.
- ❖ Coordinar con el líder de cada área las fechas y horarios en el cual se va a realizar el mantenimiento preventivo.
- ❖ Verificar que el mantenimiento quede reportado en la hoja de vida con sus datos completos.
- ❖ El usuario debe firmar la hoja de vida del mantenimiento realizado.

#### **8.7.8. Backup de información**

El equipo de sistemas de información de la E.S.E hospital San Rafael Nivel II, vigila la consecución diariamente de la copia de seguridad de la base de datos del software.

### **8.8. GESTIÓN DE INFORMACIÓN**


Actualmente la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, cuenta con una política de Seguridad de la Información y con una política Gestión de la Tecnología.

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, cuenta con un Modelo Integrado de Planeación y Gestión que tiene como fin dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la información de la gestión de la institución. Logrando que la información sea ordenada y estructurada para poder satisfacer las necesidades de información interna y externa.

Para lograr los objetivos de mantenimiento trazados en la institución se tiene en cuenta: Recurso humano idóneo, equipos calificados, conocimiento de las nuevas tecnologías, cambios y actualizaciones de equipos.

El administrador de los sistemas de información en cumplimiento de sus objetivos institucionales debe delegar funciones claras a su equipo de trabajo.



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 17 de 32

#### 8.8.1. Funciones internas

Cuenta con una oficina de información y estadísticas que es la encargada de vigilar, auditar que toda la información que se esté ingresando y se produzca sea veraz, idónea y acorde a las necesidades de la institución.

#### 8.8.2. Funciones externas

El subdirector administrativo y el subdirector científico son los encargados de vigilar la idoneidad y veracidad de información antes de ser enviado a cualquier entidad.

Proceso de atención de los clientes del sistema de información: Los documentos que sean requeridos a la institución por un cliente externo debe ser solicitado formalmente a la E.S.E, la cual lo analiza y la avala para su entrega.

Para el buen funcionamiento de las herramientas de información o recursos es necesario:

- ❖ Recurso físico (hardware)
- ❖ Software
- ❖ Base de datos
- ❖ Recurso humano
- ❖ Adecuado manejo los módulos del sistema de información

### 8.9. GOBIERNO DE TI

En el mapa de procesos el sistema de información se encuentra la gestión de la información y la tecnología y comunicación, está ubicado en el macro proceso de apoyo, debido a la importancia de toma de decisiones por medio de la información que el S.I genera a través de los informes.

### 8.10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DEPENDENCIA DE SISTEMAS

#### 8.10.1. Nombre del cargo: Coordinador de Sistemas


**Cargo al que reporta directamente:** Subdirector Administrativo **Cargos que le reportan:** Ingenieros soporte, técnico de sistemas

##### 8.10.1.1. Objetivo del cargo

Coordinar y apoyar las actividades de sistemas y ejecución requeridas en el manejo de los recursos informáticos de la E.S.E, a nivel del hardware, software (incluido el Sistema de Información con que se cuente), así como, los recursos de red, Internet e Intranet, garantizando la oportunidad en el soporte, capacitación y mantenimiento, con el fin de proveer un óptimo servicio de información a los diferentes usuarios.

##### 8.10.1.2. Relaciones

Relación directa con todas las áreas y funcionarios que utilizan los recursos informáticos, así como los entes externos que requieren del área de Sistemas.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 18 de 32

#### 8.10.1.3. Funciones


- ❖ Analizar, diseñar e implementar soluciones a nuevos requerimientos de los módulos en las diferentes áreas, complementarios al sistema de información de la institución.
- ❖ Coordinar con las diferentes dependencias la ejecución, mantenimiento preventivo y correctivo sobre los recursos de cómputo del hospital.
- ❖ Apoyar la adecuación del Sistema de Red, según necesidades de la E.S.E.
- ❖ Apoyar las decisiones de contratación de Hosting, en la página web de la E.S.E.
- ❖ Coordinar las actividades de capacitación en el manejo de los módulos asistenciales y administrativos del Software vigente.
- ❖ Garantizar la integridad de la información solicitada por las diferentes áreas de la E.S.E.
- ❖ Administrar el servidor central y la base de datos del sistema de información de la E.S.E.
- ❖ Apoyar las diferentes áreas en el ajuste de los procesos internos cuando haya cambio en el sistema de información.
- ❖ Representar al hospital en temas concernientes al sistema.
- ❖ Asistir a reuniones que el Hospital programe en las que se requiera la intervención del área de sistemas.
- ❖ Establecer el engranaje adecuado entre los funcionarios del área de Sistemas con el fin de dar respuestas efectivas y eficaces.
- ❖ Coordinar las tareas de soporte y demás actividades del grupo a su cargo.
- ❖ Coordinar la definición de usuarios tanto del sistema de información como los correos.
- ❖ Administrar el servidor de la base de datos que contiene el sistema de información institucional, garantizando un óptimo funcionamiento de los Sistemas Operacionales y aplicaciones asociadas.
- ❖ Realizar seguimiento a los contratos que el Hospital suscriba con respecto al funcionamiento del área.

#### 8.10.1.4. Perfil del coordinador de sistemas

- ❖ Ingeniero de Sistemas, con conocimiento en:

Sistema Operacional Servidores (incluido el editor de texto), Sistemas Operacional Windows. Administrador de Base de datos, Conocimientos en SQL, Conocimiento en la administración de redes, Analista de Sistemas de información, Conocimiento en la Reglamentación de la ley 100 y demás normatividad del sector salud.

- ❖ Experiencia en el Sector Salud preferiblemente. Experiencia de 3 años mínimo en cargos similares.
- ❖ Habilidad para el trabajo en grupo y coordinación del personal a cargo.
- ❖ Alta capacidad de análisis, conocimientos sobre la normatividad del sector salud tanto a nivel administrativo, financiero y asistencial. Buen manejo de las relaciones interpersonales, importante en la atención de los usuarios con el fin de crear un ambiente cordial entre la necesidad y la solución de soportes.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA</b>	Página 19 de 32

**8.10.2. Nombre del cargo: Ingeniero de Soporte**  
**Cargo al que reporta directamente: coordinador de sistemas.**

#### **8.10.2.1. Objetivo del cargo**

Velar por el buen funcionamiento de los recursos informáticos de la E.S.E, a nivel de hardware, manejo de red (cableado estructurado y red regulada), mantenimiento y actualización de Internet e Intranet y sus bases de datos asociadas, suministrando en forma oportuna soporte, capacitación y mantenimiento preventivo, reportar a los requerimientos de repuestos para la reposición de equipos de red, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los equipos de los diferentes usuarios.

#### **8.10.2.2. Relaciones**

Relación directa con todas las áreas y funcionarios que utilizan los recursos tecnológicos.

#### **8.10.2.3. Funciones**

- ❖ Efectuar el cableado e instalación de puntos de red.
- ❖ Verificar el buen funcionamiento de la red.
- ❖ Realizar la configuración y administración del servidor Proxy.
- ❖ Garantizar la conexión de Internet para el Hospital en las diferentes dependencias.
- ❖ Actualizar la información de la página web del Hospital.
- ❖ Controlar y administrar el acceso a los correos internos.
- ❖ Realizar la administración de las agendas de Consulta Externa según las directrices del Coordinador de Servicios Ambulatorios.
- ❖ Procesar la validación de RIPS de las diferentes empresas incluyendo la radicación presencial del FFDS.
- ❖ Subir bases de datos de las EPS e instalar el comprobador de derechos.
- ❖ Generar y suministrar la información solicitada por las diferentes áreas del hospital.

#### **8.10.2.4. Perfil del ingeniero de soporte.**

- ❖ Ingeniero de Sistemas, con conocimiento en: Sistema Operacional SERVIDORES(incluido el editor de texto) Sistemas Operacional Windows.
- ❖ Desarrollo de Base de datos (access) Conocimientos en SQL.
- ❖ Mantenimiento y ensamble de equipos de cómputo.
- ❖ Instalación de sistema operativo y software ofimático. Manejo de internet.
- ❖ Configuración e instalación de redes internas, cableado estructurado y equipos activos.

**8.10.3. Nombre del cargo: Técnico de Sistemas**  
**Cargo al que reporta directamente: Coordinador de Sistemas.**  
**Cargos que le reportan: Ninguno**



NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2026

Página 20 de 32

#### 8.10.3.1. Objetivo del cargo

Apoyar al área de Sistemas en todo lo relacionado con el desarrollo de aplicaciones complementarias al sistema de información existente en el Hospital y apoyar los procesos de mantenimiento, instalación y soporte a usuarios en ofimática y/o software complementarios.

#### 8.10.3.2. Relaciones

Relación directa con todas las áreas y funcionarios que utilizan los recursos informáticos.

#### 8.10.3.3. Funciones

- ❖ Instalación de software licenciado.
- ❖ Realizar procesos de mantenimiento de equipos de cómputo.
- ❖ Realizar procesos de mantenimiento de impresoras.
- ❖ Realizar procesos de mantenimiento de scanner.
- ❖ Realizar procesos de mantenimiento de impresoras.
- ❖ Revisión e instalación de nuevos equipos.
- ❖ Capacitaciones sobre el manejo de los equipos de cómputo, impresora, scanner y fotocopidora.
- ❖ Recarga de tóner y tintas de los equipos.

#### 8.10.3.4. Perfil del técnico de sistemas

Técnico de Sistemas, con conocimiento en: Sistemas Operacional Windows Desarrollo de Base de datos (Access) y de licenciamiento libre Instalación de sistema operativo y software ofimático.


### 8.11. ANÁLISIS FINANCIERO

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, ha evolucionado en el uso y la implementación de las nuevas tecnologías, tanto para los procesos asistenciales como para los administrativos. Los servicios TI incluyen el uso de internet, software, aplicaciones, redes sociales, equipos de cómputo, y cualquier dispositivo o tecnología que mejore la comunicación o aporte alguna utilidad sobre lo ya existente, la inversión en innovación de servicios TI permiten mejorar la práctica hospitalaria diaria gracias a la mejora en la búsqueda de información, seguridad en la prescripción, archivo de datos, comunicación entre profesionales, entre otros. La adecuada utilización de las TI, permite optimizar los procesos mejorando la eficiencia y ahorrando costos, obtenido un beneficio en un periodo corto tiempo, gracias a la optimización de procesos.

Cuadro de las inversiones TI en la vigencia 2025:

Cuadro de las inversiones TI en la vigencia 2025:		
ITEM	SERVICIO	VALOR



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 21 de 32

1	Equipos de cómputo, impresoras, scanner, fotocopidora, router, modem, swiches, entre otros.	\$ 52.400.000
2	Mantenimientos y suministro de insumos	\$76.000.000

## 8.12. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, utiliza para la recolección de datos los siguientes procesos:

**Entrada de Datos:** Toda la información que es digitada, se graba automáticamente desde cualquier área de la institución.

**Almacenamiento de Datos:** Toda información digitada en el software es grabada en la base de datos principal.

**Procesamiento de Datos:** El software tiene sus propios procesos al momento de grabar la información.

**Salida de Información:** Generación de informes requeridos acorde a las necesidades de cada área.

**Análisis de la Información:** La información generada del software es auditada por cada dependencia antes de ser divulgada.

## 8.13. ALINEACIÓN TI CON LOS PROCESOS

Los sistemas de Información permiten soportar los procesos de la E.S.E la alineación con los procesos definidos en fundamental. Es importante que los procesos de gestión con estándares de calidad estén definidos, para no correr el riesgo de sistematizar malas prácticas.

## 8.14. MODELO DE GESTIÓN DE TI

La oficina de sistemas y tecnologías de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, será reconocida como un área estratégica de apoyo a los servicios misionales Institucionales, generando valor en la creación y desarrollo de iniciativas tecnológicas.

## 8.15. ESTRATEGIA DE TI

La Estrategia Informática de la E.S.E, está orientada hacia los parámetros de Implementar actividades relacionadas con:

- ❖ Procedimiento para la adquisición de equipos tecnológicos.
- ❖ Procedimiento para el mantenimiento de equipos.
- ❖ Procedimientos para la página WEB, correo interno y correos externos institucionales.





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2026

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 22 de 32

- ❖ Coordinación tecnológica entre las diversas áreas de servicios del hospital.
- ❖ Contar en el plan de capacitaciones orientada al trabajo a realizar, inclusión de las políticas institucionales de seguridad y uso de recursos informáticos, al momento de iniciar labores con el hospital.
- ❖ Aprovechamiento de los recursos tecnológicos en forma eficiente y eficaz.
- ❖ Promover la cultura informática en la E.S.E.
- ❖ Incentivar el uso de los recursos informáticos de comunicaciones.
- ❖ Identificar los activos de información con el fin de fortalecer la integración de sistemas y bases de datos de la E.S.E, para tener como meta final, un sistema integral de información.

### 8.16. GOBIERNO DE TI

El Gobierno de TI permite evaluar las necesidades para poder conseguir las metas propuestas en el plan de desarrollo, permite que se mida el rendimiento y el cumplimiento de las mismas. Es indispensable que se cumplan con las normatividades vigentes aplicadas en la E.S.E, con el fin de evitar sanciones si no se cumple con alguna de las especificaciones realizadas dentro de cada una por obligatoriedad.

### 8.17. GESTIÓN DE INFORMACIÓN - HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS:


Con el fin de apoyar el proceso de toma de decisiones basados en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario que la institución cuente herramientas orientadas para realizar el debido seguimiento, análisis, publicación y presentación según el ciclo de vida de la información.

Dentro de las cuales se identifican las siguientes herramientas:

- ❖ Generación de reportes con parámetros de búsqueda a nivel asistencial/administrativo.
- ❖ Publicación y difusión de información de normatividad en medios de comunicación con los que cuenta la institución.
- ❖ Reuniones a nivel interno para el análisis de información.
- ❖ Planes de mejoramiento basados en la documentación.
- ❖ Entrega de casos por medio de correos para la verificación de inconsistencias dentro del Sistema de Información para tomar los correctivos necesarios.

### 8.18. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ❖ **Arquitectura de sistemas de información:** El sistema de información cumple con las principales premisas que hacen posible el análisis de información: información de calidad, información como servicio, información en tiempo real, fuentes únicas de datos y la información como bien público.
- ❖ **Implementación de sistemas de información:** La recolección de información de las actividades que se ejecutan a diario permite diseñar e implementar

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 23 de 32

herramientas necesarias para organizarlas dentro de la base de datos. Un sistema de información idóneo debe contar con una estructura organizacional con niveles de responsabilidades y análisis de la información, este debe estar a cargo de cada líder de proceso, debido a que conoce las actividades que se ejecutan en el mismo, es el encargado de guiar y orientar a su equipo de trabajo.

- ❖ **Servicio de soporte técnico:** Un buen servicio de soporte debe contar con niveles de información, técnicos, operativos o por desconocimiento de las herramientas que son suministradas. La medición de los soportes permite identificar las falencias existentes, las oportunidades de respuestas y generar planes de acción para mejorar los procesos de información de la institución.

## 8.19. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II, utiliza como referente los lineamientos establecidos por MINTIC y la Estrategia de Gobierno digital.

La implantación estará articulada con el sistema de calidad de la entidad con el fin de buscar la aplicación de mejorar las prácticas en todos los servicios que presta la entidad.

### 8.19.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

De acuerdo con las guías de referencia de Gobierno en Línea y la Norma ISO/IEC 20000-1 se definen los criterios de calidad que son aplicados de acuerdo a los estándares o marcos de referencia.


### 8.19.2. Infraestructura

Es obligatorio estructurar un plan de continencia y que los funcionarios de la institución cuenten con conceptos mínimos de seguridad de la información. La infraestructura tecnológica de la E.S.E, cuenta con cableado, página web, servidor y equipo de cómputo. Es indispensable que las instituciones de salud cuenten con excelentes herramientas tecnológicas e implementación en el manejo de seguridad de la información.

### 8.19.3. Conectividad

- ❖ La información es transmitida cliente- red de datos- servidor – red de datos -cliente.
- ❖ La E.S.E cuenta con red de cableado y wifi.
- ❖ La información no se fuga debido a que cada usuario que ingresa al sistema tiene su propia contraseña y es responsable de su manejo.

### 8.19.4. Servicios de operación

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 24 de 32

Son los que garantizan el mantenimiento, soporte y la evaluación de la operación de los sistemas de información y los servicios informáticos.

#### **8.19.5. Mesa de servicios**

Permite de forma efectiva, oportuna y eficiente buscar soluciones, asistencia funcional y técnica a los requerimientos enviados por los usuarios sobre el sistema de información de la institución.

#### **8.19.6. Uso y Apropiación**

Luego de identificar las necesidades en cada proceso es importante realizar las modificaciones necesarias para cumplir con las metas propuestas, con el fin de brindar un servicio seguro y eficaz a los clientes internos y externos.

### **8.20. MODELO DE PLANEACIÓN**

El proceso de Gestión de La Información de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II, durante las vigencias 2024 – 2028 desarrolla actividades para dar cumplimiento a los indicadores propuestos por la institución en general.

Considerando el sistema de información un proceso transversal debe velar por el cumplimiento de los indicadores, ofreciendo a cada proceso herramientas tecnológicas con el fin de dar cumplimiento al plan estratégico de tecnologías de la información.

Las actividades que se desarrollen durante la vigencia 2024 - 2028 se encuentran sujetas a las necesidades que se generen por cada líder de proceso.


Los gastos deben estar contemplados en la ejecución presupuestal anual de la institución, por lo cual se realiza un estudio de las necesidades que serán proyectadas en la vigencia con el fin de suplir las necesidades TI de cada área.

### **8.21. ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS**

En la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, se definen las actividades estratégicas que conforman el mejoramiento para realizar los nuevos cambios para mejorar los sistemas de información en la prestación de los servicios de la entidad.

- ❖ Facturación electrónica a las EPS y a la DIAN.
- ❖ Diseño y creación de una matriz de información.
- ❖ Mantenimiento de equipos de cómputo.
- ❖ Actualización de página web institucional en cumplimiento de la ley 1712 de 2014.
- ❖ Actualización y mantenimiento de R-FAST 8.



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 25 de 32

- ❖ Actualización y mantenimiento de boomerang para Gmail.
- ❖ Actualización licencia Antivirus.
- ❖ Actualización de licencias de correos.
- ❖ Actualización de licencias de Windows server, Windows, manejador de base de datos SQL server y office.
- ❖ Actualización de la red.
- ❖ Adquisición de computadores, impresoras, scanner y fotocopidora.
- ❖ Backup de información.

## 8.22. PLAN DE COMUNICACIONES PETIC

El Plan de Comunicaciones PETIC, es fundamental para lograr que la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, genere confianza en cuanto a la planeación tecnológica de la institución y la perspectiva de dirección TIC de 2024 – 2028.

Para la socialización y divulgación del PETIC se propone:

- ❖ Publicación en la página web de la E.S.E
- ❖ Divulgación por correos electrónicos institucionales
- ❖ Socialización en Comité de Gestión y Planeación, y Sistemas.

## 8.23. Plan de comunicaciones y medios

La E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II, orienta sus acciones de comunicación hacia la generación de cultura organizacional, fortalecimiento de la imagen corporativa y consolidación de la identidad institucional, tanto en clientes internos como externos.


La institución se compromete a una comunicación permanente, oportuna y efectiva, mediante canales que promuevan la participación de colaboradores y ciudadanos en el desarrollo de planes, programas y proyectos, de conformidad con la normatividad vigente.

Así mismo, la E.S.E. dará a conocer su gestión de forma transparente, generando confianza a través de los canales de comunicación institucionales establecidos.

### 8.23.1. Objetivos

#### 8.23.1.1. Objetivo general

Gestionar la comunicación institucional de manera efectiva y oportuna, para divulgar planes, proyectos y servicios a los clientes internos y externos de la E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II, a través de los diferentes medios de comunicación.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 26 de 32

### 8.23.1.2. Objetivos específicos

- ❖ Generar confianza mediante la divulgación transparente de la gestión institucional.
- ❖ Difundir los servicios y especialidades con los que cuenta la E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II.

### 8.23.2. Estrategias de comunicación

- ❖ Dar a conocer los servicios, la estructura organizacional y las actividades que se desarrollan en la institución.
- ❖ Diseñar y aplicar encuestas que permitan identificar necesidades y expectativas de la población beneficiaria.
- ❖ Fortalecer la imagen pública institucional.
- ❖ Coordinar de manera efectiva todos los canales de comunicación de la E.S.E.
- ❖ Promover una cultura organizacional flexible que fomente la identificación positiva de los colaboradores, el buen clima laboral y la excelencia.
- ❖ Informar a todos los funcionarios sobre el plan de comunicaciones que se ejecutará.

### 8.23.3. Perfil de comunicaciones

**Nombre del cargo:** Comunicador Social y Periodista.

**Cargo al que reporta:** Subdirección Administrativa

**Objetivo del cargo:**


- ❖ Coordinar, evaluar y actualizar el Plan de Comunicaciones y Medios de la E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II.
- ❖ Prestar servicios profesionales de comunicación organizacional interna y externa.
- ❖ Desarrollar funciones propias de comunicador(a) social y periodista de la institución.

Relación funcional:

Relación directa con todas las áreas y el personal de la E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II.

#### 8.23.3.1. Comunicación interna

- ❖ Diseñar estrategias de comunicación descendente, ascendente, horizontal y cruzada que faciliten la toma de decisiones y el logro de los objetivos institucionales.
- ❖ Actualizar y ejecutar el Plan de Comunicaciones institucional.
- ❖ Realizar seguimiento y evaluación del plan.
- ❖ Apoyar los procesos misionales de las áreas de calidad, planeación, control interno, talento humano y gerencia.
- ❖ Diseñar planes de información legal, normativa y reglamentaria en articulación con las diferentes áreas.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 27 de 32

- ❖ Desarrollar campañas internas de sensibilización, comunicación y desarrollo organizacional.
- ❖ Apoyar los programas internos de las áreas para su adecuado cumplimiento.

#### 8.23.3.2. Comunicación externa

- ❖ Creación del plan de medios de la institución.
- ❖ Creación de un artículo semestral para la revista San Juan de ayer y hoy para el abordaje de la gestión de la administración y su equipo de trabajo.
- ❖ Actualización y administración de redes sociales.
- ❖ Realizar y enviar a los medios de información boletines y/o comunicado de prensa.
- ❖ Realizar las estrategias de Marketing necesarias para el fortalecimiento de la imagen corporativa.
- ❖ Realización y ejecución del plan de políticas sociales de la E.S.E, en apoyo al área de trabajo social o SIAU del hospital.
- ❖ Campañas externas de sensibilización, comunicación y desarrollo organizacional.

**Relación:** Relación directa con todas las áreas y personal de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II

#### 8.23.3.3. Comunicación interna


- ❖ Diseñar estrategias de comunicación descendente, ascendente, horizontal y cruzada que faciliten la toma de decisiones y el logro de los objetivos institucionales.
- ❖ Actualizar y ejecutar el Plan de Comunicaciones institucional.
- ❖ Realizar seguimiento y evaluación del plan.
- ❖ Apoyar los procesos misionales de las áreas de calidad, planeación, control interno, talento humano y gerencia.
- ❖ Diseñar planes de información legal, normativa y reglamentaria en articulación con las diferentes áreas.
- ❖ Desarrollar campañas internas de sensibilización, comunicación y desarrollo organizacional.
- ❖ Apoyar los programas internos de las áreas para su adecuado cumplimiento.

##### 8.23.3.3.1. Medios de Comunicación Interna

#### Comunicación visual

**Objetivo:** Emitir mensajes institucionales para educar a pacientes y colaboradores sobre autocuidado, normas administrativas, eventos y jornadas institucionales.

**Ventajas:** Permite informar en tiempo real con amplia cobertura interna.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 28 de 32

**Proyección:** Difusión de mensajes necesarios sin generar contaminación auditiva o saturación informativa.

#### **8.23.3.3.2. Correo electrónico: Institucional**

**Objetivo:** Informar oportunamente a los funcionarios sobre actividades institucionales y promover la retroalimentación.

**Ventajas:** Alta cobertura, acceso generalizado a internet y equipos de cómputo.

**Proyección:** Actualización permanente de bases de datos y envío de información relevante.

#### **8.23.3.3.3. Grupo institucional de WhatsApp**

**Objetivo:** Difundir información inmediata de interés institucional.

**Ventajas:** Comunicación en tiempo real y respuesta oportuna.

**Proyección:** Uso responsable del canal para información relevante y oficial.

#### **8.23.3.3.4. Carteleros**

**Objetivo:** Divulgar mensajes educativos, campañas, noticias y eventos dirigidos a funcionarios y usuarios.

**Ventajas:** Evidencia física de la información y acceso inmediato.

**Proyección:** Supervisión del área de Comunicaciones y uso adecuado de las carteleros ubicadas en la entrada y áreas internas del hospital.

#### **8.23.3.3.5. Videos de servicios**

**Objetivo:** Elaborar material audiovisual sobre servicios, atención y seguridad del paciente.

**Ventajas:** Herramienta educativa para charlas y socializaciones.

**Proyección:** Actualización permanente y difusión en los diferentes canales.


#### **8.23.3.3.6. Boletín institucional**

**Objetivo:** Mantener informados a funcionarios y usuarios sobre la gestión institucional.

**Ventajas:** Comunicación directa y efectiva.





 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 29 de 32

**Proyección:** Publicación según necesidades comunicativas, difusión por redes sociales, página web y medios radiales.

## 8.24. COMUNICACIÓN EXTERNA

### 8.24.1. Radio (Programas de periodistas de cardenal estéreo)

**Objetivo:** Difundir campañas, servicios, líneas de atención, promoción y prevención en salud.

**Ventajas:** Amplia cobertura en el departamento de La Guajira.

**Proyección:** Emisiones en fechas y temas de interés institucional

### 8.24.2. Prensa escrita

**Objetivo:** Publicar información sobre vacunación, prevención, rendición de cuentas y servicios.

**Ventajas:** Apoyo de medios impresos y plataformas digitales.

**Proyección:** Publicaciones digitales semanales y en prensa según disponibilidad presupuestal.

### 8.24.3. Página web

**Objetivo:** Brindar información institucional oficial a clientes internos y externos.

**Ventajas:** Acceso oportuno a servicios, logros y avances institucionales.

**Proyección:** Actualización permanente en articulación con el área de sistemas.

### 8.24.4. Redes sociales

**Objetivo:** Divulgar información institucional a través de Instagram, Facebook, X y YouTube.

**Ventajas:** Inmediatez y alto impacto audiovisual.

**Proyección:** Publicación oportuna de información de interés general.

### 8.24.5. Rueda de prensa

**Objetivo:** Dar a conocer información relevante directamente a los medios de comunicación.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2026

Página 30 de 32

**Ventajas:** Acceso directo y transparente a la información institucional.

**Proyección:** Comunicación clara, veraz y oportuna.

#### 8.24.6. Comunicados de prensa

**Objetivo:** Informar a la comunidad y medios sobre temas de interés institucional.

**Ventajas:** Respuesta efectiva a las necesidades informativas de la comunidad.

**Proyección:** Difusión permanente de información oficial.

#### 8.25. PUBLICIDAD

La E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II, garantizará la divulgación de sus servicios y elementos misionales a través de estrategias de publicidad institucional, utilizando los diferentes medios de comunicación disponibles.

La gestión publicitaria permitirá el diseño y difusión de piezas gráficas y audiovisuales alineadas con la imagen corporativa, fortaleciendo la comunicación interna y externa y promoviendo el acceso oportuno a la información institucional.

### 9. RECURSOS:

Recursos Humanos, Intelectual, Económico y Herramientas pertinentes.

### 10. TIEMPO DE EJECUCIÓN – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA												
ACTIVIDADES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Facturación electrónica a las EPS y a la DIAN.												
Diseño y creación de una matriz de información.												
Mantenimiento de equipos de cómputo.												
Actualización de página web institucional en cumplimiento de la ley 1712 de 2014												
Actualización y Mantenimiento de R-FAST 8												



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2026


### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 31 de 32

Actualización y mantenimiento de boomerang para Gmail													
Actualización licencia Antivirus													
Actualización de licencias de correos													
Actualización de licencias de Windows server, Windows, manejador de base de dato SQL server y office													
Actualización de la red													
Gestionar la Adquisición de computadores, impresoras, scanner y fotocopidora de acuerdo a la necesidad													
Backup de información													

### CRONOGRAMA DE COMUNICACIONES Y MEDIOS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II 2023

ITEM	ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES – DIARIAS												
2	POST INFORMATIVOS SEMANALES												
3	PROGRAMAS RADIALES CUANDO SE REQUIERA												
4	BOLETINES DE PRENSA CUANDO SE REQUIERA												
5	CAMBIO DE CARTELERAS INFORMATIVAS TRIMESTRALES												
6	BOLETIN INSTUCIONAL CUANDO SE REQUIERA												
7	CORREO ELECTRONICO CUANDO SE REQUIERA												
8	VIDEOS DE SERVICIOS MENSUALES O SEGÚN SE REQUIERA SEGÚN SE REQUIERA												
9	RUEDA DE PRENSA – CUANDO SE REQUIERA												
10	CAMPANAS EXTERNAS DE COMUNICACIÓN – SEGÚN SE REQUIERA												
11	CAMPANAS INTERNAS DE COMUNICACIÓN - MENSUALES												

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GD-PL-01
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2026
	<b>GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA</b>	Página 32 de 32

#### 11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Al plan de trabajo se le realizará seguimiento de manera trimestral, a través de los indicadores y metas propuestas.

#### 12. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	28/01/2021
2.0	Actualización de acuerdo 07 de 2021 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la institución, se actualiza mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos de la ESE. Actualización de plantillas institucionales	28/01/2022
3.0	Actualización de políticas institucionales	24/01/2023
4.0	Actualización de políticas institucionales	27/01/2026

#### CONTROL DEL DOCUMENTO:

TALMA QUINTERO LÍDER SISTEMAS DIANA DAZA LÍDER COMUNICACIONES	VIKTOR PETIT MEJIA ASESOR DE PLANEACIÓN	MARIA ISABEL CRISTINA GONZALEZ SUAREZ GERENTE	30/01/2026	Acta N°2 Comité de Gestión y Desempeño
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó	Fecha Última aprobación	Medio de aprobación