SEGUIMIENTO IMPLEMENTACION ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL
Periodo: ENERO - SEPTIEMBRE 2022

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
SEPTIEMBRE 2022

INFORME SEGUIMIENTO ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

Objetivo General

Evaluar por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, el grado de cumplimiento en la implementación de la estrategia de Gobierno Digital, como integrante de la Dimensión de Gestión de resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Alcance

Realizar el seguimiento de acuerdo a las directrices planteadas en el Decreto 1078 de 2015, título 9, capítulo 1, secciones 1, 2, 3 y 4. De MinTIC incluyendo el cronograma para su implementación de los componentes TIC y el manual de gobierno Digital en concordancia con la política de la ESE Hospital San José del Guaviare, durante el periodo del 01 de enero a 31 de agosto de 2022.

Metodología

Para cumplir este seguimiento se ejecutarán las siguientes actividades:

1. Análisis de la información suministrada por la Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno que se realizó durante la vigencia anterior.
2. Análisis de los componentes, habilitadores transversales y propósitos de la política de Gobierno Digital, y verificación en la página web de la ESE Hospital San José del Guaviare, revisión de los avances y acciones implementadas durante el periodo objeto de seguimiento.
3. Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al cierre del segundo cuatrimestre de 2022.
4. Avance del Plan operativo anual (POA) 2022
5. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información-PETI 2022
6. Política de Gobierno Digital.
7. Política de seguridad de la información.

DESARROLLO

Atendiendo a los lineamientos del Manual de Gobierno Digital, expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en su capítulo 4.1, el Decreto 1008 de junio 14 de 2018, que simplificó la Política de Gobierno Digital y en consecuencia de la política institución, del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información-PETI 2022 y el manual de Gobierno digital, donde cuenta con dos (2) Componentes; el TIC para el Estado y el TIC para la Sociedad, en tres (3) Ejes Transversales y en cinco (5) Propósitos, de acuerdo a los cuales se tendrán en cuenta el presente informe de seguimiento:

Estructura de seguimiento de la estrategia de Gobierno Digital

Fuente: Manual Gobierno digital MinTIC

1. **Componente TIC para el Estado:** Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con las demás entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. A través de este componente, se busca que las entidades fortalezcan sus competencias de tecnologías de la información -TI, a nivel de su arquitectura institucional y las competencias de sus Servidores Públicos, como elementos generadores de valor en la gestión pública.

2. **Componente TIC para la Sociedad:** Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común. A través de este componente se busca mejorar el conocimiento, uso y aprovechamiento de las TIC, por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que interactúan con las entidades

públicas, para acceder a información pública, a trámites y servicios, participar en la gestión pública y en la satisfacción de necesidades.

HABILITADORES TRANSVERSALES

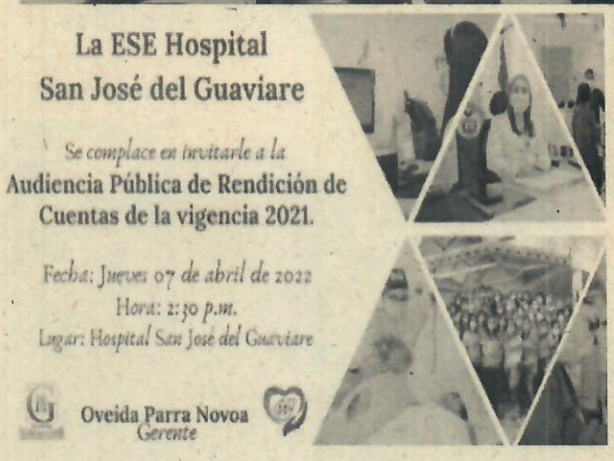
1. Habilitador Transversal - Arquitectura TI.

Para este periodo evaluado se realizaron los siguientes avances estratégicos en materia TI:

- Con relación a la dimensión de la INFORMACION Y COMUNICACIÓN de MIPG se encuentran aprobadas con las siguientes políticas: Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, política de Gobierno Digital, política con seguridad digital, política de participación ciudadana en la gestión pública encontrándose pendientes por documentar y aprobar las políticas de racionalización de trámites y la Política de servicio al ciudadano.
- Cambio de la página web, en la cual se estructura realizando un cambio total, permitiendo ser más rápida con una accesibilidad mejorada, con una adaptabilidad al cambio, permitiendo incluir nuevos sistemas a la página, mejor seguridad digital.
- Se realiza nueva contratación del hosting, permitiendo minimizar el valor priorizando los servicios necesarios requeridos en la institución, ya se tenían alguno que se encontraban subutilizados.
- Se fortalece mediante la adquisición de otras licencias para los correos institucionales.
- Se encuentra en desarrollo y en adquisición de nuevos sistemas para la realización de tramites en línea.
- Se mantiene la optimizaron de algunas plataformas digitales y de tecnología en el caso de registros de mantenimiento de software, registros del sistema de referencias y facturación.
- Se realiza avances en la recolección y publicación de información para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional". Enlace de Transparencia en página web: https://www.esehospitalguaviare.gov.co/transparencia/3
- En la rendición de cuentas, se realizaron las siguientes actividades:

Taller: Se realiza mesa de trabajo (Alianza de Usuarios).

#RendicionDeCuentas
#HSJG
#Vigencia2021



Habilitación página web: Inscripción de preguntas y propuestas: Todos nuestros grupos de interés (entidades públicas, los usuarios estratégicos, la comunidad académica, las organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos en general) que deseen formular preguntas a la ESE.

- **Página web invitación a rendición de cuentas**
  https://www.esehospitalguaviare.gov.co/rendicion-de-cuentas-3/

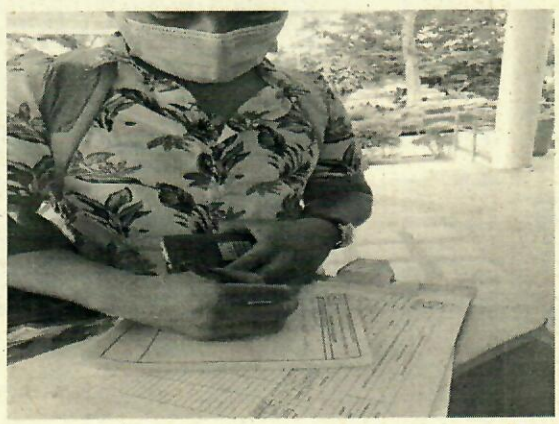
- **Invitación cuña radial:**
  https://web.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/videos/5423081287722786

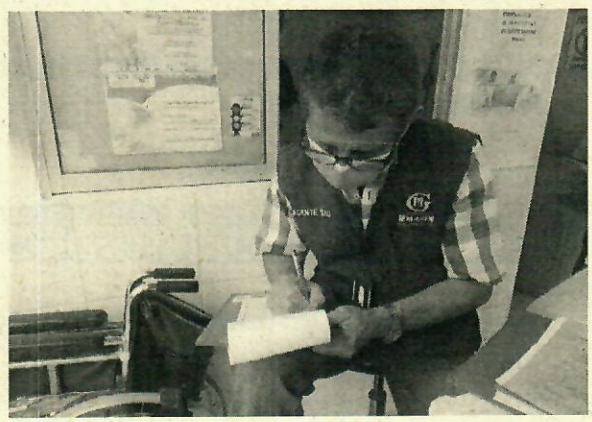
- **Redes sociales invitación a rendición de cuentas**
  https://fb.watch/cViM_mwbHg/

"El Hospital a Su Servicio"

- ✓ Inscripción de preguntas y propuestas: para la realización de este ítem, se estableció que los grupos de interés (entidades públicas, los usuarios estratégicos, la comunidad académica, las organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos en general) formularan las preguntas a la ESE Hospital San José del Guaviare, dentro del marco de la Rendición de Cuentas, pueden hacerlo a través de correo electrónico, a la dirección gbenlinea@esehospitalguaviare.gov.co, ingresando en la páginawww.esehospitalguaviare.gov.co.

- ✓ Adicional se realizó un trabajo de acercamiento a los usuarios en las salas de espera a través de diligenciamiento del formato de preguntas que fueron diligenciadas por los pacientes y depositadas en el buzón de preguntas.





Reglamento de la rendición de cuentas

https://www.esehospitalguaviare.gov.co/wp-content/uploads/2022/05/REGLAMENTO-RENDICION-DE-CUENTAS.pdf

Redes presentación de rendición de cuentas en línea: Se realizá la audiencia de rendición de cuentas el día 7 de abril de 2022 en la red social de la entidad, preparando un espacio adecuado para la socialización del informe y la interacción con los usuarios que se conectan en el ejercicio.

https://web.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/videos/1141280673272970/

Durante la audiencia se contaba con la disponibilidad del link de la encuesta de Rendición de cuentas Vigencia 2021 y al final de la audiencia se realizó la lectura de las preguntas que previamente se recolectaron y se dio respuesta a cada una de ellas.

"El Hospital a Su Servicio"

2. Habilitador Transversal - Seguridad y Privacidad de la Información.

La entidad a la fecha cuenta con la política general de seguridad y privacidad de la información, la cual fue aprobada y adoptada mediante Resolución No.836 de 2020, en cuanto al seguimiento y evaluación se encuentran en desarrollo constante del área de sistemas de información aplicando los lineamientos con sus respectivas estrategias, lo cual en este periodo no se evidencia avance con relación al periodo de la vigencia anterior donde el cumplimiento se tiene en mismo porcentaje, por lo que continuación se realizan las observaciones de cada estrategia:

ITEM	ESTRATEGIA	AVANCE	OBSERVACIÓN
1	Seguridad de los equipos	Se evidencia un cumplimiento del 83%	Se debe gestionar los dispositivos faltantes para la protección eléctrica de equipos y realizar el diligenciamiento de formatos para equipos que no sean propiedad del hospital.
2	Seguridad de los Usuarios	Se evidencia un cumplimiento del 100%	Se están desarrollando las actividades acordes a lo planteado en la política.
3	Seguridad del Software	Se evidencia un cumplimiento del 88%	Se debe realizar notificación al líder del procesos una vez asignado el usuario en el software del contratista o tercero.
4	Seguridad de las Redes e Internet.	Se evidencia un cumplimiento del 100%	Se están desarrollando las actividades acordes a lo planteado en la política.
5	Seguridad de los Datos de Información	Se evidencia un cumplimiento del 75%	Toda información emitida fuera de la entidad con sus características de confidencialidad e integridad proteger en formatos no editables, se debe socializar y realizar seguimiento a las áreas para los archivos sospechosos o descocidos con extensiones poco comunes se informe de inmediato al área de sistemas.
6	Administración de seguridad Informática	Se evidencia un cumplimiento del 100%	Se están desarrollando las actividades acordes a lo planteado en la política.
7	Acuerdos sobre confidencialidad	Se evidencia un cumplimiento del 100%	Se están desarrollando las actividades acordes a lo planteado en la política.
8	Controles de acceso físico	Se evidencia un cumplimiento del 100%	Se están desarrollando las actividades acordes a lo planteado en la política.

Fuente: Área sistemas de información

3. Habilitador Transversa - Servicios Ciudadanos

Se observa lo siguiente:

Caracterización de los usuarios

El hospital cuenta con la caracterización de los grupos de valor donde se tienen procesos implementados, con las fuentes de datos internas como externas con su correspondiente procesamiento de la información, lo que se evidencia la coordinación y definición de tareas entre las áreas para su procesamiento y análisis de datos, mediante eficientes políticas y herramientas institucional.

Evaluación de satisfacción al usuario

La ESE Hospital San José del Guaviare, a 31 de agosto de 2022, cuenta con la herramienta tecnológico https://sgi.almeraim.com/ para la recolección y procesamiento de la información, lo cual permite medir la percepción de satisfacción al usuario de los servicios recibidos por los usuarios, por lo que la institución a la fecha se tiene un 90.91% de satisfacción.

Mejoramiento Continuo

En este periodo es bajo el seguimiento a la oportuna gestión de las PQRSF, interpuestas por los usuarios donde tampoco se evidencias planes de mejora a las recomendaciones de informes de evaluación realizados a la fecha, entre ellos el informe de seguimiento realizado en el primer semestre de 2022 con relación a las PQRSF, el cual fue publicado en la página WEB de la ESE Hospital San José del Guaviare en el siguiente link: https://www.esehospitalguaviare.gov.co/control-y-evaluacion/#- entre otros.

Accesibilidad

La ESE Hospital San José del Guaviare, cuenta con los siguientes canales de interacción, con los usuarios.

Para el acceso al portafolio de servicios:

- Se dispone de una página web de la institución https://www.esehospitalguaviare.gov.co con sus respectivos links de interés a la ciudadanía con sus publicaciones de acuerdo a la normatividad vigente.
- Se mantiene la implementa en la página web de la entidad y actualizadas un espacio para la publicación de material digital sobre temas de interés general para la comunidad, dicho espacio se llama "Programa Radial Hospital al Día". Enlace del programa radial en página web: https://esehospitalguaviare.gov.co/programa-radial/
- Se cuenta con un link de atención al Ciudadano https://www.esehospitalguaviare.gov.co/atencion-ciudadana/
- Publicación de información obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento https://www.esehospitalguaviare.gov.co/transparencia-2/

- Se cuenta con un sistema integrado de atención al usuario SIAU
- Un plan de capacitación a la Alianza de Usuarios de la IPS, se evidencia cronograma para la realización de capacitaciones a los actores y representantes de la comunidad en el SGSSS.
- Un link donde que contiene la normatividad, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable (Madres cabeza de familia, desplazados, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, reinsertados, etc.) de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable.

Para atención de Requerimientos:

- Se destinó recursos para la contratación de 18 personas asignadas al área de SIAU. – Atención al Usuario.
- Canal virtual: Un link disponible de PQRS en página web institucional https://www.esehospitalguaviare.gov.co/atencion-ciudadana/
- Canal Virtual. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias https://esehospitalguaviare.gov.co/pqrs/
- Canal Virtual: Link para solicitar citas en las especialidades básicas de la entidad. Enlace del formulario: https://esehospitalguaviare.gov.co/solicitar-cita/
- Canal Virtual: Correo electrónico contactenos@esehospitalguaviare.gov.co pqrs@esehospitalguaviare.gov.co en el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
- Canal Virtual: Aplicativo página Web https://www.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/ https://twitter.com/esehospitalsjg. El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
- Canal Vía telefónica: Se dispone con las siguientes líneas telefónicas para recibir orientación al usuario y PQRS cel. 3185689597 días hábiles de lunes a viernes: Jornada de la mañana de 8:00 am a 12: 30 pm - Jornada de la tarde 2:00 pm a 6:00 pm y para asignación de citas médicas al WhatsApp 3102033803, 3223494089, 3163590972 los días hábiles de lunes a viernes: Jornada de la mañana de 8:00 am a 12: 00 m - Jornada de la tarde 2:00 pm a 4:00 pm.
- Canal presencial: Punto de atención conformado por una Trabajadora Social, y un Auxiliar Administrativo de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes y fines de semana con disponibilidad cuando se requiere su atención.
- Canal presencial: Punto de atención al Ciudadano: Ubicado en la Calle 12 carrera 20 esquina barrio la esperanza primer piso San José del Guaviare, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
- Canal Presencial: Atención correspondencia escrita en Ventanilla Única de lunes a jueves Mañana de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. Tarde de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. Tarde 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Con relación a la estrategia de trámites de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, continua con los mismos ocho tramites inscritos en el SUIT, no se evidencia aplicación de normatividad para la reducción de los mismos, los cuales se encuentran en la sección de transparencia, direccionan desde la página web institucional al portal único del estado colombiano, www.gov.co en el siguiente enlace https://www.esehospitalguaviare.gov.co/transparencia-3/

PROPOSITOS

- **Primer Propósito: Servicios digitales de confianza y calidad.**

  La E.S.E Hospital San José del Guaviare, en este propósito, para la captura de información al usuario como para la atención de requerimientos interpuestos por la ciudadanía, cuenta con los siguientes sistemas de información:

  - Servicio de un Hosting de la página web Institucional.
  - Licencias de correos electrónicos "Office 365 Enterprise 1", como herramienta tecnológica para apoyar los procesos y procedimientos de la entidad.
  - Software "ALMERA INFORMACIÓN MANAGEMENT SAS" como herramienta tecnológica de apoyo al Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad.
  - Servicio de un software "Dinámica Gerencial Hospitalaria" como herramienta tecnológica de apoyo a los procesos y procedimientos administrativos y asistenciales de la entidad.
  - Servicio de internet por fibra óptica con velocidad de 120 Mb dedicadas

- **Segundo Propósito: Procesos Internos, Seguros y Eficientes a Través del Fortalecimiento de las Capacidades de Gestión de Tecnologías de Información.**

  Para este periodo se evidencia el proceso de mantenimiento ejecutado por el área de sistemas de información mediante la implementamos un software libre en ambiente web para llevar el control digital de cada uno, el cual permite tener a disposición inmediata su información como datos de identificación, registro fotográfico y trazabilidad. Este se puede consultar en la siguiente dirección local: http://172.16.1.202:8000/#/iniciar-sesion con usuario: invitado y contraseña: invitado123

- **Tercer Propósito: Tomar Decisiones Basadas en Datos:**

  Se evidencia que la ESE Hospital San José del Guaviare cuenta con:

  - Plan Estratégico de Tecnologías de la Informacion-PETI-2022

- Política de seguridad de la información.
- Política de Gobierno digital.
- Política de transparencia.
- Política acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- Política de Gobierno Digital.
- Política de participación ciudadana en la gestión pública.

➢ **Cuarto Propósito: Empoderar a los Ciudadanos, a Través de la Consolidación de un Estado Abierto.**

Se evidencia mayor participación de la ciudadanía a la consulta o visitas a la página web institucional con relación a periodos de vigencias anteriores, aunque es muy mínima la participación, se bebe desarrollar estrategias que permitan mayor participación.

Se mantiene los datos abiertos y se publican en la página web, cada uno con un enlace a la plataforma www.datos.gov.co, como son:

- Registro de Activos de Información: https://www.datos.gov.co/Funci-n-p-blica/Registro-de-Activos-de-Informaci-n-ESE-Hospital-Sa/cvat-piyx
- Índice de Información Clasificada y Reservada: https://www.datos.gov.co/Funci-n-p-blica/-ndice-de-Informaci-n-Clasificada-y-Reservada-ESE-/agde-wndz.

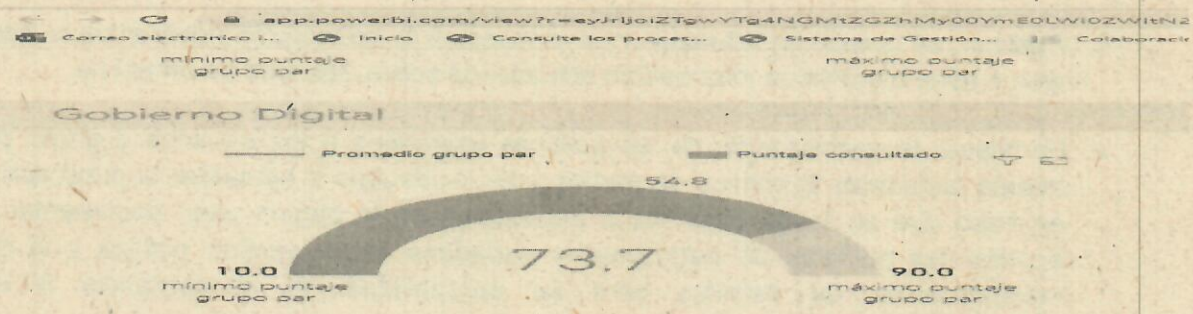
➢ **Quinto Propósito: Impulsar el Desarrollo de Territorios y Ciudades Inteligentes**

Se evidencia la utilización de medios tecnológicos virtuales para el cumplimiento de parte misional de la ESE Hospital San José del Guaviare, como es la participación de la alta gerencia y líderes de áreas, en reuniones, mesas de trabajo, capacitaciones a nivel central con algunos ministerios, entes territoriales entre otros.

MEDICION DE MIPG RESULTADO GENERAL DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL TERRITORIO, VIGENCIA 2021

A continuación, se informa el resultado de la medición general del desempeño institucional de MIPG realizada por la Función Pública de la vigencia 2021, se obtiene un puntaje de 63.4 y con un ranking de 3 de las 7 dimensiones evaluadas.

De acuerdo al resultado de medición general anterior se obtuvo un resultado de evaluación de la política de gobierno digital de nuestra institución se obtuvo como resultado total de 73.7 aunque está por encima del resultado general se realizan las recomendaciones respectivas para sus planes de mejora en la búsqueda de una mejora continua.



Recomendaciones

- Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad: Alternativa texto para elementos no textuales, Complemento para vídeos o elementos multimedia, Guion para solo vídeo y solo audio, el criterio de usabilidad, permitir saltar bloques que se repiten, conocer la ruta recorrida, teniendo en cuenta que cada sección tiene su código o regla definida.

- Incluir el tablero de indicadores para el seguimiento y control en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).

- Disponer un catálogo de servicios de TI actualizado para la gestión de tecnologías de la información (TI) de la entidad.

- Implementar un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos de acuerdo con la normatividad del gobierno nacional.

- Adoptar en su totalidad el protocolo IPV6 en la entidad.

- Ejecutar acciones de mejora a partir de los resultados de los indicadores de uso y apropiación de tecnologías de la información (TI) en la entidad.

- Mejorar los trámites en línea de la entidad teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, con el propósito de aumentar su nivel de satisfacción.

- Cumplir con todos los criterios de accesibilidad web del anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, para todos los trámites de la entidad disponibles en línea y parcialmente en línea.

- Publicar, en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de su sitio web o sede electrónica información actualizada sobre la información sobre los grupos étnicos en el territorio.

- Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web o sede electrónica información actualizada sobre informes de empalme.

- Fortalecer la socialización de las políticas existentes a los usuarios o grupo de interés, actualizar la política de participación ciudadana o actualizar la publicación en caso que se tenga error en la publicación en la página web, documentar y aprobar las políticas de participación ciudadana en la gestión pública y la de racionalización de trámites para su aplicabilidad en concordancia a su normatividad vigente.

- Se debe ser más dinámico mejorando en la publicación de información actualizada en el componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ya que se videncia el bajo nivel de publicación de información de interés para la ciudadanía.

- Establecer desmaterialización de certificados, constancias, paz y salvos o carnés, como un registro público y habilitar su consulta gratuita en medios digitales. Como lo establece el artículo 19. Decreto 2106 de 2019.

- Se recomienda fortalecer la gestión de TI a través de la planeación estratégica y gobierno de TI, la gestión de sistemas de información e infraestructura tecnológica y el uso y aprovechamiento de TI.

- Dar cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 2° articulo 15 decreto 2106 de 2019. Las ventanillas únicas existentes deberán integrarse al Portal Único del Estado Colombiano en un plazo no mayor a seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia del Decreto en mención y Resolución 2893 de 2020.

- Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad definido en la NTC5854 y el cumplimiento de los criterios de estandarización contemplados en los anexos 1, 2, 3 y 4 de la Resolución No. 1519 de 2020, teniendo en cuenta que el plazo dado para la implementación era a partir del 1 enero de 2022.

- Actualizar el catálogo de componentes de información (punto de partida para la construcción de la arquitectura de **información** y la base para iniciar procesos de calidad de **información** de la entidad e interoperabilidad entre entidades).

- Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad.

- Con relación al Habilitador Transversal de la Seguridad y Privacidad de la Información, se debe realizar el seguimiento y ejecutar las estrategias planteadas en la política, como es en la seguridad de equipos, seguridad del software y de seguridad de datos de información las cuales se evidencia que no se están cumpliendo con lo planeado, ya que no se cuenta con avance con relación a la vigencia anterior, donde se tiene el mismo porcentaje.

Sin otro particular,

Cordialmente,

JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS
Profesional universitario con funciones de Asesora Oficina control interno de Gestión