

# PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN



<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<b>CODIGO: IC-PL-004</b>
		<b>VERSION: 2</b>
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA: DIC 2022</b>
		<b>Página 2 de 12</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS .....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
3. ALCANCE .....	4
4. CAMPO DE APLICACIÓN .....	4
5. ACTUALIZACION.....	4
6. DEFINICIONES .....	4
7. CONTENIDO GENERAL.....	6
7.1. GENERALIDADES.....	6
7.2. HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN, CAPTURA, PROCESAMIENTO, INTEGRACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	8
7.3. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN.....	9
7.4. PRIORIZACION PARA DAR RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN .....	9
7.5. RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN .....	10
7.6. EVALUACION DE CALIDAD DEL DATO .....	10
7.7. ESPACIOS GERENCIALES Y TÉCNICOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN APOYANDO LA TOMA DE DECISIONES.....	10
7.8. APOYO DE LA TECNOLOGÍA.....	11
8. INDICADORES .....	11
9. ANEXO.....	12
10. CONTROL DE CAMBIOS .....	12

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	Coordinador de TICS	Comité de Gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-PL-004
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		FECHA: DIC 2022
		Página 3 de 12

## 1. INTRODUCCIÓN

La información ha tomado hoy por hoy una relevancia importante en las organizaciones, es así como la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz lo reconoce como un activo fundamental para la atención de sus pacientes y desarrollo de procesos organizacionales, es consiente que se requiere identificar, adoptar y crear formas de gestionar la información para satisfacer necesidades de sus clientes internos y externos integrando efectivamente los datos administrativos y asistenciales.

Lo anterior debe impulsar a la mejora continua, proporcionando herramientas óptimas para la toma de decisiones favoreciendo a través de una atención humana la seguridad del paciente y la sostenibilidad financiera y rentabilidad social, ayudando al posicionamiento del hospital como la mejor IPS del departamento.

Este documento contiene lineamientos que apoyan la gestión de la información en la entidad dando claridad sobre las metodologías y herramientas a aplicar para la identificación de necesidades de información, su priorización, solución, seguimiento y evaluación de efectividad en la respuesta.

## 2. OBJETIVOS

El Plan de Gerencia de la Información tiene como propósito planificar la gestión de la Información en la ESE HUEM, mediante la formulación de una metodología estandarizada que identifica las necesidades de información de los clientes internos y externos; integrando la información asistencial y administrativa para que garantice el apoyo al cumplimiento de los objetivos de los procesos institucionales y tengan información clara y precisa para la toma de decisiones.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer los mecanismos y herramientas para la recolección, captura, procesamiento e integración y análisis de datos.
- Apoyar los mecanismos o estrategias implementados para el cumplimiento de la política de seguridad de la información (Programa de Seguridad de la información)
- Identificar las necesidades de información de cada proceso
- Priorizar para dar respuesta a la necesidad de información
- Recolectar información para dar respuesta a la necesidad de información
- Identificar los espacios gerenciales y técnicos para el análisis de la información apoyando la toma de decisiones
- Detectar variaciones no esperadas o no deseables en el desempeño de los procesos, para realizar análisis de causas y generar acciones de mejoramiento continuo.

<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-PL-004
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		FECHA: DIC 2022
		Página 4 de 12

- Realizar comparación o referenciación institucional con mejores prácticas de la ESE HUEM para realizar mejoramiento del plan.
- Propender por el fortalecimiento de la Infraestructura TI que permita soportar la información digital alineado con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI)

### 3. ALCANCE

Desde la identificación de la necesidad de información del usuario y sus familias, los colaboradores, aliados estratégicos y todos los procesos de la organización hasta la evaluación de la efectividad de la información brindada.

### 4. CAMPO DE APLICACIÓN

El Plan de Gerencia de la Información aplica a todos los funcionarios, colaboradores, aliados estratégicos, procesos, servicios de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz y ciudadanía en general.

### 5. ACTUALIZACION

El presente Plan de Gerencia de la Información debe ser revisado y actualizado en caso de ser necesario mínimo cada dos años o cuando cambie la normatividad o cuando se requiera por mejoramiento continuo.

### 6. DEFINICIONES

**Confidencialidad:** Capacidad de no divulgar o publicar información sensible de una empresa a personas no autorizadas. Como ejemplo tenemos los accesos no autorizados, fugas y filtraciones de información. Al tener fallo en esa característica de la información, supone el incumplimiento de leyes y compromisos en relación a la custodia de datos, además que la organización evidenciaría que no es competente para el manejo de datos.

**Integridad:** Característica de mantener la información de manera intacta sin tener modificaciones. Al fallar este elemento afecta directamente el correcto funcionamiento de la organización.

**Disponibilidad:** Consiste en tener los activos disponibles cuando se requiere su uso. La falta de este atributo evidencia una interrupción del servicio y afecta la productividad de la organización.

**Información:** Datos que maneja la empresa ya sea en forma digital o impresa.

<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<b>CODIGO: IC-PL-004</b>
		<b>VERSION: 2</b>
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA: DIC 2022</b>
		<b>Página 5 de 12</b>

**PETI:** Plan Estratégico de la Tecnología de la Información es un documento que define la estrategia bajo la cual se espera que las TI se integren con la misión, visión y objetivos organizacionales

**TI:** Tecnologías de la Información. Utilización de tecnología – específicamente computadoras y ordenadores electrónicos – para el manejo y procesamiento de información – específicamente la captura, transformación, almacenamiento, protección, y recuperación de datos e información.

COPIA CONTROLADA

<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-PL-004
		VERSION: 2
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	FECHA: DIC 2022
		Página 6 de 12

## 7. CONTENIDO GENERAL

### 7.1. GENERALIDADES

#### 7.1.1. LA GESTIÓN DEL DATO

Un dato es la representación de una variable que puede ser cuantitativa o cualitativa, los datos son información recopilada en bases de datos, que en conjunto son examinados para su interpretación. Mediante la gestión de datos de la información, se facilita el almacenamiento de grandes volúmenes de datos que son generados durante el desarrollo de una actividad.

La minería de datos nos permite entonces detectar la información procesable de los conjuntos grandes de datos. Utiliza el análisis matemático para deducir los patrones y tendencias que existen en los datos. Es una forma innovadora de obtener información valiosa mediante el análisis de los datos. Esta información sirve de ayuda para una adecuada toma de decisión institucional.

#### 7.1.2. MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DEL DATO

- **Solicitud:**

En marzo de 2014 se promulgó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), la cual tiene como objetivo la regulación del derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información; por tal razón la entidad cuenta con un espacio en su sitio web en el menú principal a través del link “Transparencia y Acceso a la información pública” para que los usuarios y todos los ciudadanos puedan consultar de manera directa información de interés institucional.

Adicionalmente, el hospital también realiza la recepción de solicitud de los usuarios y sus familias por cualquiera de los medios descritos en la [Tabla 1 Herramientas institucionales para la gestión del dato](#) en la columna Recolección – captura.

- **Búsqueda:**

La entidad administra grandes volúmenes de datos que son almacenados a través de los diferentes aplicativos que integran el sistema de información institucional y que se encuentran en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI (5.3.3. Sistemas de información). Estas herramientas que permiten localizar datos almacenados y disponibles de manera interactiva.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	Coordinador de TICS	Comité de Gestión y desempeño

Se enfatiza en Dinámica Gerencial Hospitalaria - DGH .NET, como una herramienta con interfaz de búsqueda integrada de la información para el sector salud que consolida datos asistenciales y administrativos, que permite a quien lo solicite, y a través de multitud de criterios de búsqueda, establecer algunos reportes de la aplicación o personalizados, filtrar resultados que faciliten al usuario obtener aquella información de su interés. Si los datos están ordenados y categorizados, será más fácil obtener información más ágil y oportuna.

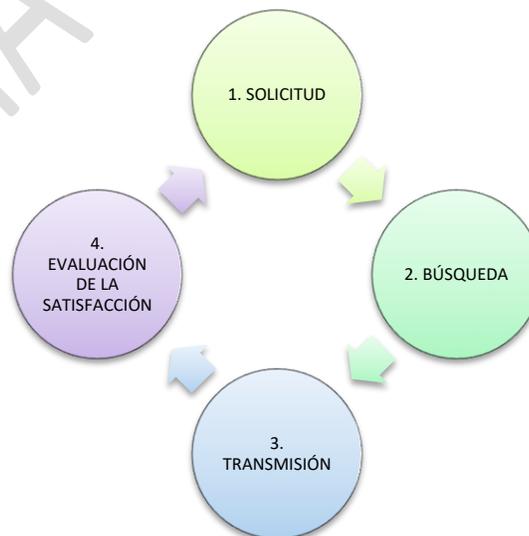
- Transmisión: El medio por el cual se va a dar respuesta a la solicitud en físico o digital.

A través de la herramienta de mesa de ayuda, se garantiza que la información transmitida sea oportuna, de fácil acceso, segura, confiable y veraz; también se cuenta con correo electrónico o publicación en página web de la información.

- Calificación o Satisfacción del Usuario: La organización siempre está orientada a satisfacer la necesidad del cliente externo o interno según sea su naturaleza y propósito.

Mediante la herramienta de mesa de ayuda, los usuarios tienen la opción de calificar el servicio prestado, las respuestas son analizadas y sirven de fuente de medición de los indicadores de la gestión de la información. Adicionalmente la entidad también realiza encuesta de percepción de satisfacción del sistema de información a líderes y coordinadores de área para retroalimentar y establecer actividades que permitan realizar mejoramiento continuo.

#### MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DEL DATO



Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	Coordinador de TICS	Comité de Gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-PL-004
		VERSION: 2
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	FECHA: DIC 2022
		Página 8 de 12

## 7.2. HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN, CAPTURA, PROCESAMIENTO, INTEGRACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Se define como mecanismos y herramientas aquellos a través de los cuales se pueda hacer recolección, captura, procesamiento e integración y análisis de datos, los siguientes:

- Mapa de procesos institucional
- Manual de indicadores
- Caracterización de procesos - Información del proceso
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano
- Herramientas tecnológicas: Mesa de ayuda GLPI, SIEPDOC, SIEP-PQRS, DINÁMICA GERENCIAL HOSPITALARIA .NET, CORREO INSTITUCIONAL, REDES SOCIALES, SIEPDOC, CHAT EN LINEA, ENCUESTAS EN LINEA, FORO, FORMULARIOS WEB, ATENCION TELEFONICA, INTEGRACIONES CON APLICATIVOS EXTERNOS.
- Encuestas de satisfacción
- Comités institucionales
- Grupos focales
- Rendición de cuentas
- Reuniones periódicas con la Asociación de usuarios - Encuentros de usuarios
- Encuentros con los veedores ciudadanos
- Formato de control de rendición de informes

Tabla 2 Herramientas institucionales para la gestión del dato

Mecanismo/Herramienta	Recolección-captura	Procesamiento-Integración	Análisis
Mapa de procesos institucional	X		
Manual de indicadores		X	X
Caracterización de procesos - Información del proceso	X		
Plan anticorrupción y atención al ciudadano	X	X	
Mesa de ayuda GLPI	X		
SIEPDOC	X	X	
SIEP-PQRS	X	X	
DINÁMICA GERENCIAL HOSPITALARIA .NET	X	X	
Correo institucional	X		

<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-PL-004
		VERSION: 2
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	FECHA: DIC 2022
		Página 9 de 12

Redes sociales	X		
Chat en línea	X		
Encuestas en línea	X	X	
Foro	X		
Encuestas de satisfacción	X	X	
Comités institucionales			X
Rendición de cuentas	X		
Reuniones periódicas con la Asociación de usuarios - Encuentros de usuarios	X		
Encuentros con los veedores ciudadanos	X		

Para el procesamiento e integración y análisis de datos tenemos los siguientes actores:

- Oficina de Estadística y Archivo clínico: Por estructura orgánica pertenece al área de Planeación; es la encargada de generar y consolidar estadísticas en referencia a temas de producción y calidad
- Oficina de facturación: Pertenece al área financiera y es la encargada de generar información relacionada con facturación, glosas y cartera.
- Oficina de TIC: área de apoyo que pertenece a Planeación y Calidad, para la generación y procesamiento de informes de todas las áreas.

### 7.3. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La ESE HUEM se apoya en la definición de caracterización de cada uno de los procesos institucionales, resultado de lo cual se obtiene la matriz de información del proceso y su consolidado se integra como matriz de necesidades de información institucional, con la siguiente estructura: VER MATRIZ DE NECESIDADES DE INFORMACION

### 7.4. PRIORIZACION PARA DAR RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta que las necesidades de información constituyen el elemento clave para la labor institucional y que todos los procesos identificaron como factor común el resultado de indicadores, se toma ésta como prioridad de información institucional.

Tomada la prioridad institucional se aplica el Manual de Indicadores de Gestión para lo cual se dispone de una hoja radar en la que se establecen criterios para calificar y determinar pertinencia, relevancia y viabilidad de los indicadores definidos por proceso. De esta manera, si producto de esta calificación se obtiene como resultado

<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-PL-004
		VERSION: 2
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	FECHA: DIC 2022
		Página 10 de 12

“INDICADOR APLICABLE”, se procede a incluir el indicador en el LISTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN.

## 7.5. RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN

Definidos los indicadores de gestión institucionales será responsabilidad del dueño del proceso con apoyo de la oficina asesora de planeación la elaboración de la ficha técnica en la cual se parametrizan aspectos de búsqueda de los datos. Cada uno de los indicadores establecerá la periodicidad con la cual es pertinente la presentación del informe, aclarando que es de observación mensual constante.

## 7.6. EVALUACION DE CALIDAD DEL DATO

Es posible la evaluación a la calidad de los datos periódicamente, a través de:

- Verificación antes de la generación de los informes de los registros con datos nulos o desbordados
- Comparando con datos históricos
- Comparando con otros informes que tienen la misma fuente (base de datos de DGH), entre otros.

Se busca con ésta evaluación que los mismos permanezcan consistentes y verificables, acorde con los requisitos necesarios para presentar la información a aquellos que lo soliciten. De la misma manera, los mecanismos usados para la evaluación controlan si los datos se actualizan regularmente y si el intervalo de tiempo entre la recopilación y el procesamiento de los datos es el efectivo.

## 7.7. ESPACIOS GERENCIALES Y TÉCNICOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN APOYANDO LA TOMA DE DECISIONES.

Se define como espacios gerenciales y técnicos para el análisis de la información aquellos en los que el dueño del proceso, junto con su equipo de trabajo y haciendo uso de una de las metodologías de análisis causal sugeridas en el manual de indicadores, evalúen el comportamiento de los datos obtenidos y ante la detección de variaciones no esperadas o no deseables en el desempeño de los procesos, generen las acciones a que haya lugar, registrándolas en plan de mejoramiento, cuyos seguimientos serán autocontrolados, los cuales serán notificados al comité que corresponda.

Se sugiere que como parte del análisis se realice observación del comportamiento de otras instituciones, o a través del observatorio de calidad del Ministerio de salud, para identificar referentes que puedan marcar pautas en la definición de cambios hacia la mejora. Lo anterior podrá ampliarse haciendo uso de la política institucional de referenciación o comparación con las mejores prácticas de la ESE HUEM.

<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-PL-004
		VERSION: 2
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	FECHA: DIC 2022
		Página 11 de 12

## 7.8. APOYO DE LA TECNOLOGÍA

### 7.8.1. SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN

La ESE HUEM muestra su compromiso y apoyo con la Seguridad de la información mediante la resolución 001276 de 2018 de adopción de la Política de Seguridad de la Información: “La E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz se compromete con la implementación de mecanismos y estrategias que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información para soportar la adecuada gestión de los procesos de la organización.”

En razón de lo anterior cuenta con un Programa de Seguridad de la Información en el que se da cumplimiento a la política institucional y a través del Plan de Gerencia de la información se apoya en el buen uso y aprovechamiento de la información cumpliendo la confidencialidad, integridad disponibilidad.

### 7.8.2. FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TI

La infraestructura de tecnología de la información se encuentra conformada por una serie de elementos que permiten la maniobra de la misma, los cuales son gestionados a través del Plan Estratégico de TI (PETI) liderado por el Coordinador TIC de la institución.

## 8. INDICADORES

Porcentaje de cumplimiento del programa del plan de acción relacionado con el desarrollo o fortalecimiento del Sistema de información institucional.

Proporción de necesidades de información identificadas o solicitadas que fueron resueltas

Promedio de satisfacción de usuarios evaluando calidad y oportunidad en respuestas dadas a necesidades de información solicitadas o identificadas

Oportunidad en la presentación y validación de informes a entes externos.

<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---

	GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-PL-004
		VERSION: 2
	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	FECHA: DIC 2022
		Página 12 de 12

## 9. ANEXO

**VER MATRIZ DE NECESIDADES DE LA INFORMACION EN EL SIGUIENTE LINK:**

Intranet: Pestaña Matriz de necesidades de la Información.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	10 de Julio del 2019	1-10	Comité Control Interno de Gestión -SIG	Versión Original
2	29 de Diciembre de 2022	1-12	Comité de Gestión y desempeño	Actualización por mejoramiento continuo se incluye identificación de necesidades de información y criterios de priorización

<b>Elaboro:</b> Grupo de la Gerencia de la información y comunicación	<b>Reviso:</b> Coordinador de TICS	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y desempeño
--	---------------------------------------	---