 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 1 DE: 24	
		001		



PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACION

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



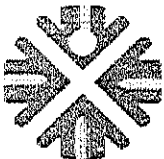
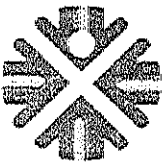
 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO F.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 2 DE: 24	
		001		

TABLA DE CONTENIDO

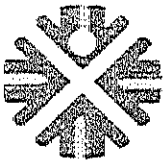
	PÁG.
1. OBJETIVO GENERAL	5
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
3. PARTES INTERESADAS.....	5
4. POLITICAS.....	5
5. PROCESOS RELACIONADOS.....	6
6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES.....	6
7. DESCRIPCION DEL PLAN.....	8
7.1. ALCANCE.....	8
7.2. DEFINICIONES	8
7.3. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION.....	9
7.3.1 Identificación de las necesidades de información del paciente y su familia.....	9
7.3.2 Identificación de las necesidades de información del cliente interno.....	10
7.3.3 Identificación de las necesidades de información del cliente externo	11
7.4 MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....	11
7.4.1 Clasificación de la Información.....	11
7.4.1.1 Según su contenido.....	11
7.4.1.2 Según su grado de divulgación.....	12
7.4.2 Priorización de la Información.....	12
7.5 FLUJO DE INFORMACIÓN.....	13
7.5.1 Captura de la Información.....	14
7.5.2 Análisis de la Información.....	15
7.5.3 Transmisión de la Información.....	15



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO S.S.A.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 3 DE: 24	
		001		

7.5.3.1 Medios para la transmisión de las comunicaciones.....	15
7.5.4 Seguridad y Confidencialidad de la Información.....	16
7.6. ESTANDARIZACION	17
7.7 USO DE LA TECNOLOGÍA.....	17
7.7.1 Descripción Servidores físicos.....	17
7.7.2 Almacenamiento, Conservación y seguridad de la información.....	19
7.8. PLAN DE ACTIVIDADES.....	19
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	23



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 4 DE: 24	
		001		

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

PÁG.

TABLA 1. Identificación de las necesidades de información del cliente interno.....	10
Tabla 2: Seguridad y Confidencialidad de la Información.....	16
TABLAS 3. Servidores.....	17
TABLAS 4. Descripción del plan.....	19
FIGURA 1. Flujo de Información.....	13
FIGURA 2. Aplicativo PQRSF	14



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 5 DE: 24	
		001		

1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar la gestión de la información en el Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E. que garantice la seguridad, continuidad, oportunidad y aseguramiento de la calidad, para todas las partes interesadas.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer mecanismos que garanticen la confidencialidad y seguridad de la información.
- Garantizar la disponibilidad requerida por el Hospital, de los sistemas informáticos vitales para el desarrollo de los procesos misionales y asistenciales de la entidad.
- Implementar el plan de Gerencia de la Información, viabilizando los recursos humanos, técnicos y financieros.
- Identificar y gestionar oportunamente las solicitudes de los usuarios clasificándolos de acuerdo a su nivel de prioridad.

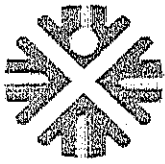
3. PARTES INTERESADAS

Personal médico, asistencial y administrativo del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E., el cual servirá de base para la toma de decisiones en las diferentes áreas de la institución.

4. POLITICAS

- Política de prevención del daño antijurídico y defensa jurídica de la entidad.
- Política Institucional IAM
- Política de Gestión de la Tecnología.
- Política de uso racional de antimicrobianos y prevención de infecciones asociadas a la atención en salud.
- Política de humanización.
- Política de No fumador.
- Política Ambiental.
- Política de Calidad
- Política de Prestación de servicios.
- Política de seguridad y salud en el trabajo
- Política contable
- Política de seguridad del paciente.
- Política anticorrupción.
- Política de Gestión del riesgo.



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO F.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 6 DE: 24	
		001		

- Política de uso y reúso de dispositivos médicos.
- Política de servicio farmacéutico.
- Política de responsabilidad social.
- Política de seguridad de la información.
- Política de comunicaciones.
- Política de gestión de talento humano.

5. PROCESOS RELACIONADOS

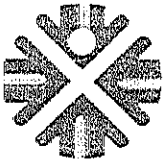
Gestión de la Información

6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES

El Hospital Universitario Departamental de Nariño se encuentra regulado por el marco normativo del sector salud, a continuación, se hace una relación de las normas aplicables y que sustentan la elaboración del documento Plan de Gerencia de la Información.

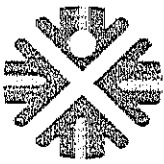
- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1226 del 31 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 del 14 de julio de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 415 del 07 de marzo de 2016, Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO S.A.S.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 7 DE: 24	
		001		

- Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014, por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea.
- Decreto 1008 del 14 de Junio de 2018, por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la política Gobierno Digital.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, por medio de la cual se establecen los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información.
- Resolución 1995 del 08 de julio de 1995, por la cual se establecen normas para el manejo de historia clínica.
- Resolución 839 del 23 de marzo de 2017, modifica la resolución 1995 y establece el manejo, custodia, tiempo de retención, conservación y disposición final de los expedientes de las historias clínicas.
- Documento CONPES 3670, lineamientos de políticas para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Directiva presidencial 04 del 03 de abril de 2012, eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- Directiva presidencial 09 del 23 de noviembre de 2010, directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales e implementación del sistema de monitoreo de gestión y resultados.
- Manual de la implementación de la estrategia Gobierno Digital
- RESOLUCIÓN 5095 DE 2018, Por la cual se adopta el "Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia Versión 3.1
- DECRETO 780 DE 2016, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO F.S.C.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 8 DE: 24	
		001		

7. DESCRIPCION DEL PLAN

7.1. ALCANCE:

El proceso inicial con la identificación de las necesidades relacionadas a los diferentes procesos que maneja la institución y culmina con la satisfacción del cliente final que hace referencia a pacientes, clientes internos y externos.

7.2. DEFINICIONES:

Gerencia de la Información: Asegura que los procesos institucionales cuenten con la información necesaria para la toma de decisiones, mediante la implementación de estrategias y mecanismos que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información, el uso adecuado de los datos clínicos del paciente de manera que estén disponibles para los equipos de salud responsables de la atención, la definición de planes de contingencia en caso de presentarse inconvenientes en los sistemas primarios, entre otros.

Sistemas de Información: Conjunto de componentes relacionados y recolectados, los cuales procesan, almacenan y distribuyen información, y se utilizan para apoyar la toma de decisiones en una organización.

Seguridad de información: de acuerdo a la ISO 27001:2013, consiste en la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los activos de información de una empresa, con el fin de disminuir el impacto de riesgos y asegurar la continuidad del negocio. Abarca todos los aspectos de una organización, desde la seguridad de los recursos informáticos (seguridad informática) hasta la seguridad de los recursos humanos. La norma ISO 27005 es el estándar internacional que se ocupa de la gestión de los riesgos relativos a la seguridad de información. La norma suministra las directrices para la gestión de riesgos, apoyándose fundamentalmente en los requisitos sobre esta cuestión definidos en la ISO 27001.

Confidencialidad: es la propiedad de la información que implica que esté disponible y sea revelada únicamente a las personas, entidades o procesos autorizados.

Disponibilidad: es la propiedad de la información que esté disponible, accesible y utilizable cuando una persona, entidad o proceso la requiera, de acuerdo a los permisos de acceso otorgados.

Usuarios: Hace referencia a cada usuario encargado de los activos y recursos informáticos que en el Hospital Universitario Departamental de Nariño autorice el acceso y utilización de la información o de cualquier elemento informático, bien sea, a través de los sistemas de información de la institución o por cualquier medio electrónico y/o impreso. Se consideran usuarios del HUDN a: Colaboradores, Contratistas de Servicios, y todo aquel que el HUDN autorice para utilizar los recursos informáticos de la empresa.



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 9 DE: 24	
		001		

Cliente Interno: Miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso llevado a cabo en la organización.

Cliente Externo: El cliente externo es la persona que no pertenece a la organización, el cual solicita los productos o servicios que se puedan ofrecer con el fin satisfacer una necesidad (bien o servicio).

Comunicación cruzada u horizontal: Dentro de este tipo de flujo de comunicación se considera a la información de dirección horizontal (aquella que se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización) y el conocido “flujo diagonal” (el flujo diagonal se presenta cuando las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas).

Comunicación vertical: Es la que se da entre las personas que ocupan distintos niveles jerárquicos en una institución u organización Ejemplo: director – Empleado.

Comunicación vertical descendente: Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria.

Comunicación vertical ascendente: Circula de la base de la empresa hacia arriba. A diferencia de la comunicación ascendente, este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior.

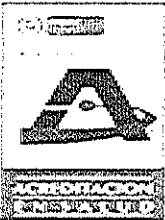
7.3. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

Las necesidades de información internas son identificadas por Gestión de Información y las necesidades de información del paciente y su familia son identificadas por Atención al Usuario. También es posible identificar necesidades de información del cliente externo de acuerdo lo requerido por los entes de vigilancia y control que será atendido por las áreas a las que tenga relación.

7.3.1 Identificación de las necesidades de información del paciente y su familia.

Se estableció que las necesidades de información se identificarán, a través de los procesos implementados en la Institución y que son gestionados por el profesional especializado de Gestión de la Información y Coordinador de Atención al Usuario. Brindando la información requerida por el paciente, usuario o familia, además de dar información realiza la aplicación



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	 ASOCIACION NARIÑO
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 10 DE: 24	
		001		

de encuestas de satisfacción al paciente o cuidador. Las quejas y reclamos que los pacientes manifiestan de forma oral o escrita son relevantes para la identificar las necesidades de información y toma de decisiones.

El proceso de Gestión de la información y Atención al Usuario del HUDN tiene por finalidad brindar orientación a los usuarios sobre cómo solicitar la prestación de los servicios autorizados, socializar el portafolio de servicios, e implementar la política de humanización, sensibilizar a los usuarios con respecto a los deberes y derechos de la institución, capacitar a los usuarios en general y a la asociación de usuarios, informar canales de comunicación y realizar encuestas de satisfacción.

Para adelantar solicitudes de información referente a las actividades y servicios que presta el HUDN se cuenta con un espacio en donde el paciente o su familia puede registrar sus PQRSF el cual se encuentra publicado en la página web

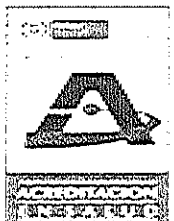
<https://apps.hosdenar.gov.co/pqrs2020/index.php>

7.3.2 Identificación de las necesidades de información del cliente interno:

El HUDN, realiza periódicamente comités institucionales donde se trabajan diferentes aspectos y se identifican necesidades de información del cliente interno en los diferentes servicios del Hospital, este proceso se lleva a cabo en los comités de Gerencia, Historias clínicas, Seguridad del Paciente, Infecciones, Farmacia y Terapéutica y Archivo y TICS, dependiendo de la necesidad se generan las solicitudes enfocadas al sistema de información.

Tabla 1: Identificación de las necesidades de información del cliente interno.

Software	- Manejo del software Dinámica Gerencial Hospitalaria DGH que opera en la institución. - Manejo del software Facturación Electrónica perteneciente a la Institución. - Manejo software ofimático. - Capacitación en temas como: obtención de datos, procesamiento y despliegue de información.
Hardware	Servidores, manejo de dispositivos de entrada, salida y almacenamiento, incluyendo equipos de comunicación de datos.
Telecomunicaciones	Hardware y software que facilitan la transmisión y recepción de texto, imágenes, sonidos.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 11 DE: 24	
		001		

7.3.3 Identificación de las necesidades de información del cliente externo.

Toda institución prestadora de salud está obligada a informar de manera periódica información a los entes de vigilancia y control, y en general a todos aquellos clientes que no hacen parte de la organización, basado en las necesidades de información y que son requeridas para atender los requerimientos realizados por los entes solicitantes, que están plenamente identificados a través de normas, decretos, resoluciones o circulares y que son motivo de obligatorio reporte.

7.4 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Para la Transparencia y Acceso a la Información Pública el Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E. define las Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales, Dichas políticas se encuentran publicadas en la página web <https://www.hosdenar.gov.co/index.php/transparencia/>.

7.4.1 Clasificación de la Información

La clasificación de la información del HUDN, se realiza en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública, para la cual contamos con los instrumentos de gestión de la información pública: El índice de información clasificada y reservada, el registro de activos de información y el esquema de publicación de información.

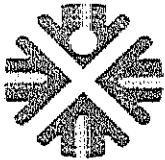
Para la gestión de seguridad de la información, tomamos con referencia la norma ISO 27001, Teniendo como referencia el carácter confidencial de la información.

El objetivo de la clasificación de la información (Pública, Clasificada y Reservada) es asegurar que la información recibe un nivel apropiado de protección, de acuerdo con su importancia para la organización. con el fin de delimitar el acceso a dicha información.

7.4.1.1 Según su contenido

- Información Asistencial
- Información Financiera y Contable
- Información a Proveedores
- Información Administrativa



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO S.S.C.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 12 DE: 24	
		001		

7.4.1.2 Según su grado de divulgación

Esta clasificación tiene como finalidad ayudar a los clientes internos de la Institución a determinar los mecanismos a llevar a cabo sobre qué información puede ser observada o entregada a clientes internos y externos de la organización.

Se debe tener en cuenta que para un manejo adecuado de la información el HUDN ha establecido la política de protección de Datos, que tiene por objeto adoptar el tratamiento de datos personales, para proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan obtenido sobre ellas en bases de datos o archivos de propiedad del HUDN.

7.4.2 Priorización de la Información

La priorización de la información define la importancia o la urgencia de las acciones que son necesarias para preservar el bienestar del usuario o paciente. Con el fin de ayudar a justificar el uso de recursos limitados, el HUDN utiliza programas diseñados para ayudar a los profesionales a establecer prioridades en la prestación de los servicios de salud; dicha priorización, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- **Impacto en la prestación del servicio al usuario:** La calidad en la atención y la forma en que son tratadas las sugerencias, peticiones del paciente y su familia, permite que se restablezca e incluso aumente la confianza y fidelización de nuestros pacientes ante el servicio prestado por la institución.
- **Urgencia de la información:** Es de vital importancia debido a que genera un gran impacto en procesos médico - asistencial, por cuanto comprometen la eficiencia y oportuna entrega de la información. Todo basado en los procesos y lineamientos de acceso a la información pública, clasificada y reservada.
- **Disponibilidad de recursos:** Realizadas las prioridades con base a los criterios establecidos, se tiene en cuenta la disponibilidad de recursos que haya asignado la Gerencia del HUDN, para el cubrimiento de las mismas.

En caso de ser necesario realizar modificaciones al aplicativo de la institución se plantean ante el comité de Historias Clínicas y comité de Archivo y TICS o directamente a las áreas responsables del manejo de la información, con el fin de dar una solución de forma oportuna y pertinente.

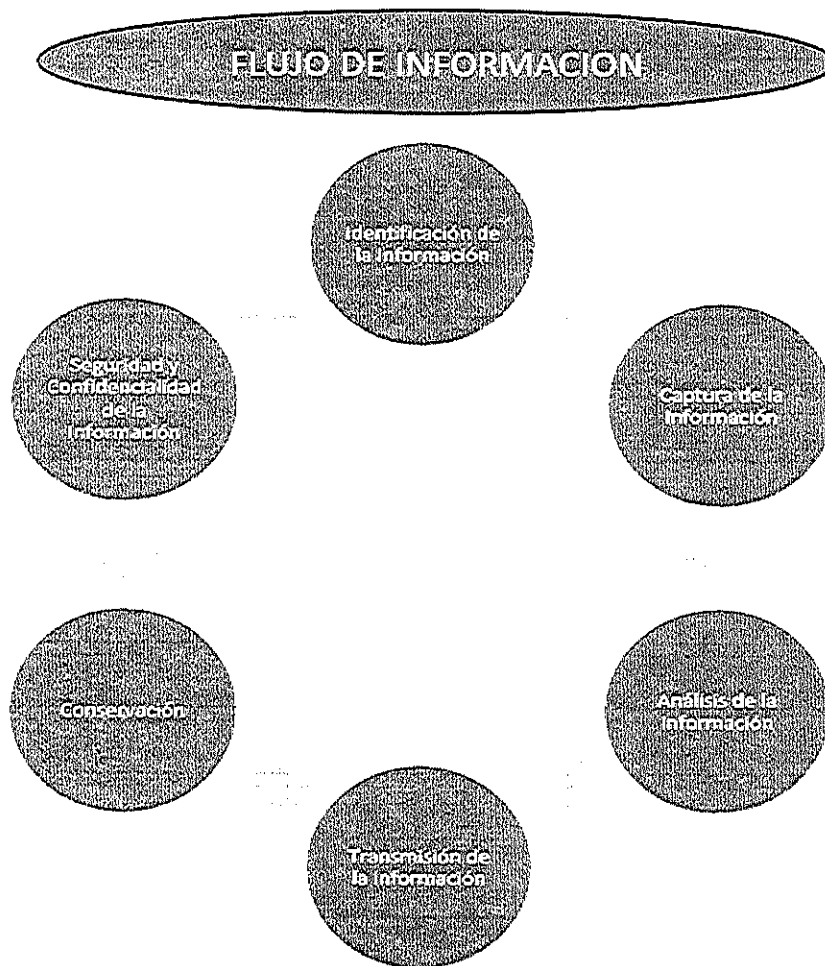


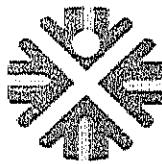
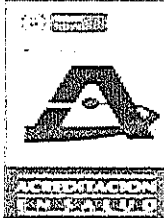
 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 13 DE: 24	
		001		

7.5 FLUJO DE INFORMACIÓN

La Institución cuenta con procesos y/o herramientas para la definición de datos iniciales, su selección, consolidación, validación y publicación, los cuales se relacionan a continuación:

Figura 1. Flujo de Información



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:		
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023		
			FECHA DE ACTUALIZACION:		
			VERSION:		HOJA: 14 DE: 24
		001			

7.5.1 Captura de la Información

El plan de gestión de la información, tiene como finalidad evaluar y estandarizar la captura de la información de acuerdo a lo exigido en la normatividad vigente. El Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE cuenta con sistemas de información donde se captura los registros médicos, asistencial, administrativos y financieros.

Se utilizan los aplicativos o herramientas de software con interfaces digitales necesarias para la captura y recolección de la información. En dicho proceso se contemplan elementos de validación primaria de datos, seguridad, perfilamiento de usuarios y canales de comunicación.

Se cuenta con el procedimiento: PRAUS-001 v07 Administración de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Figura 2. Aplicativo PQRSF

Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E. - Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del HUDN

Bienvenido al sistema de PQRSF del HUDN

Saludo

Apreciado ciudadano, por medio del sistema de PQRSF, usted podrá presentar peticiones, quejas respetuosas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultar las mismas, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrarlas:

Petición: Son las actuaciones, solicitudes o requerimientos que hace por primera vez los grupos de Interes externos de la entidad y los cuales son dirigidos de forma respetuosa al Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE o a un Colaborador Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE con el propósito de requerir su intervención al respecto.

Queja: Es la manifestación de inconformidad de un ciudadano en torno a un servicio público prestado por un funcionario de la entidad.

Reclamo: Es una manifestación de inconformidad de un ciudadano en torno a un servicio público prestado por la entidad.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano en torno a un servicio público prestado por la entidad.

Felicitación: Manifestación que utiliza el Ciudadano para expresar su satisfacción frente a los servicios del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE.

Abrir una nueva solicitud

Por favor facilite el mayor número de detalles posibles.

Si desea actualizar una petición ya realizada utilice el botón de la derecha.

Comprobar estado de las solicitudes

Presente en línea los archivos del historial de todos sus PQRSF con parámetros de búsqueda de nuestra página.

Se cuenta con canales de comunicación del cliente externo con la institución, entre estos podemos encontrar los buzones de sugerencia ubicados en lugares específicos en la institución; correo electrónico albenavides@hosdenar.gov.co, en la página web se encuentra el formulario electrónico para radicación de PQRSF

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño

Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409

www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO F.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 15 DE: 24	
		001		

<https://apps.hosdenar.gov.co/pqrs2020/index.php>, también tenemos la línea fija 7333400 y el WhatsApp 301 343 89 83.

El tiempo de respuesta de las PQRSF. los cuales se dan en los términos de ley.

7.5.2 Análisis de la Información

Para la satisfacción de los usuarios de los servicios se realiza análisis de la información teniendo en cuenta los requerimientos del área de Atención al Usuario y del área de Gestión de la Información así:

Se cuenta con los procedimientos PRAUS-003 V04 Evaluación de la Satisfacción del cliente. y PRSGI-009 Identificación, consolidación y disposición de información.

El área de sistemas recibe y gestiona las solicitudes realizadas por cada servicio, las cuales ingresan por los diferentes canales (correo electrónico, llamadas telefónicas) estas son analizadas y gestionadas por el primer nivel que tiene la capacidad de atender el requerimiento.

7.5.3 Transmisión de la Información

La transmisión de la información apunta a satisfacer las necesidades de información que provienen del paciente y su familia, de los clientes internos (hace énfasis al personal del Hospital) y de los clientes externos (entes de vigilancia y control, empresas promotoras de servicio en salud que puedan estar interesadas en algún tipo de información institucional) y se adecua a cada interesado según el requerimiento a atender.

Desde el equipo de Gestión de la Información se estableció que al igual que en la identificación de necesidades de información, para la transmisión debe contemplarse

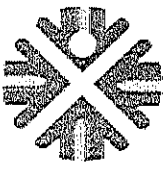
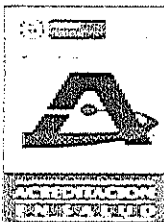
- Información suministrada al paciente y su familia,
- Información que se entrega a los clientes interno y externos,
- Información entregada a los entes de vigilancia y control, a entidades de planes de beneficio y a estamentos u organizaciones que requieran de la misma.

7.5.3.1 Medios para la transmisión de las comunicaciones:

Comunicación Escrita:

- Memorandos.
- Comunicados Internos
- Circulares



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 16 DE: 24	
		001		

- Carteleras.
- Buzón de sugerencias.
- Portafolio de servicios.
- Folletos.

Comunicación Electrónica:

- Página Web Institucional.
- Producciones Audiovisuales.
- Videoconferencias (Zoom)
- Buzón electrónico de sugerencias (Atención al usuario).
- Correo electrónico institucional.

Comunicación Verbal:

- Comités.
- Reuniones.
- Entrevistas directas y personalizadas.
- Atención telefónica (citas médicas)
- Eventos.

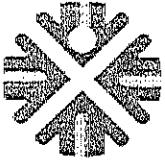
7.5.4 Seguridad y Confidencialidad de la Información

En uso de las buenas prácticas establecidas en la norma ISO 27001, para una correcta gestión de la información del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE con una política y plan de seguridad de la información, Dichas políticas se encuentran publicadas en la página web <https://www.hosdenar.gov.co/index.php/transparencia/>

Tabla 2: Seguridad y Confidencialidad de la Información

Permisos Internos	Permisos Externos
Claves de acceso basado en roles	Ministerio Protección Social (SISMED, MIPRES, Circular 030, todas las que apliquen según normatividad vigente)



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO S.S.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 17 DE: 24	
		001		

Control de acceso a la red, control de conexiones externas	
Asignación de roles y perfiles al sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria DGH	
Intranet HUDN y Descarga de formatos, instructivos y procedimientos.	
Reportes	

El proceso para la asignación de permisos se establece de acuerdo al perfil del colaborador, y por medio de un formato el jefe inmediato plantea la solicitud según sus funciones, mediante el documento IRSGI-001 V02 Instructivo solicitud y creación e identificación de usuarios en sistemas de información.

7.6 ESTANDARIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La estandarización se puede considerar válida cuando los sistemas de información se encuentren reglamentados para obtener los resultados esperados.

El área de sistemas cuenta con los siguientes documentos.

- Instructivos de capacitación de Dinámica Gerencial Hospitalaria (Proveedor)
- Manual de Usuario de Dinámica Gerencial Hospitalaria (Proveedor)

7.7 USO DE LA TECNOLOGÍA

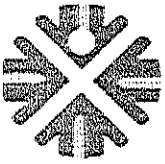
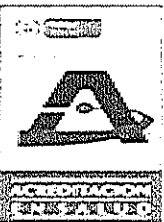
7.7.1 Descripción Servidores físicos

Actualmente el área de Gestión de la Información dispone de 20 servidores con las siguientes características.

Tabla 3. Servidores

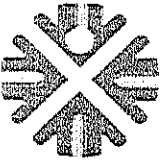
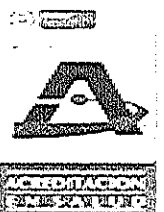
EQUIPO	MARCA	MODELO	AREA	SERVICIO
SERVIDOR	HP	Z600	CUARTO COMUNICACIONES CONSULTA EXTERNA	PACS
Computador de Escritorio	HP	6000PRO	RADIOLOGIA SALA DE LECTURA	SALA DE LECTURA



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO S.S.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 18 DE: 24	
		001		

SERVIDOR	IBM	X3200	AUDITORIO QUINTO PISO	CONTROL ACCESO, VIDEO, AIRES ACONDICIONADOS
SERVIDOR	IBM	X3200	AUDITORIO QUINTO PISO	CONTROL ACCESO, VIDEO, AIRES ACONDICIONADOS
Computador de Escritorio	HP	PRO 3500	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	DHCP PRINCIPAL
Computador de Escritorio	HP	6200 PRO	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	OMNIVISTA - GESTION DE RED
Computador de Escritorio	HP	8100 ELITE	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	DHCP SECUNDARIO
SERVIDOR	HP	PROLIANT DL360 G8	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	COPIAS DE SEGURIDAD - DGH DE PRUEBA
SERVIDOR	HP	PROLIANT DL360 G9	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	DINAMICA GERENCIAL
SERVIDOR	HP	PROLIANT ML110 G9	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	CORREO ELECTRONICO ZIMBRA
Computador de Escritorio	HP	Compaq 500B Microtower	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	PUERTAS UCS
Computador de Escritorio	HP	PRO DESK 400	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	APLICACIONES WEB
Computador de Escritorio	HP	8100 ELITE	FINANZAS	HUNIWEB
Computador de Escritorio	HP	HP ProDesk 400 G2.5 SFF	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	SEVENET
Workstation	DELL	PRECISION 3630	SALA DE LECTURA RADIOLOGIA	NUBE DE FACTURACION
Workstation	DELL	PRECISION 5820	SALA DE LECTURA RADIOLOGIA	ESTACION LECTURA 1 E.I
SERVIDOR	DELL	POWER EDGE R740xd	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	ENTERPRISE IMAGING
SERVIDOR	HP	ML350 G10	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	URKUNINA - LABCORE
SERVIDOR	DELL	PowerEdge R640	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	ALTA DISPONIBILIDAD 1
SERVIDOR	DELL	PowerEdge R640	CUARTO SERVIDORES URGENCIAS	ALTA DISPONIBILIDAD 2



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION: 001	HOJA: 19 DE 24	

7.7.2 Almacenamiento, Conservación y seguridad de la información

La información custodiada por el área de sistemas del HUDN es guardada y respaldada según las políticas establecidas, a las copias de seguridad guardadas tienen acceso el coordinador y técnico operativo.

El proceso de ejecución de copias se realiza diariamente de forma automática y existe una copia adicional en la nube de internet.

7.8. PLAN DE ACTIVIDADES

Con el fin de hacer seguimiento y cumplir a cabalidad con lo establecido en el Plan de Gerencia de la Información se definen las siguientes actividades que complementan los diferentes procesos manejados en el Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E.

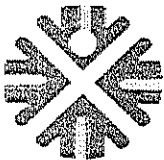
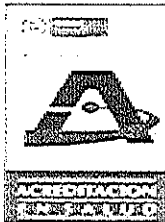
Tabla 4. Descripción del plan

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	UNIDAD, SERVICIO, ELEMENTO	RECURSOS
Estructurar un modelo de Gobierno del dato, que involucre el análisis de los indicadores, minería y validación del dato, de tal manera que agregue valor al proceso y a la gestión institucional basado en la toma de decisiones	Profesional Especializado Gestión de la Información, Profesional Universitario de Planeación	30/09/2024	Oficina de Sistemas, Oficina de Planeación	Humanos, Técnicos
Divulgar y facilitar el uso de los mecanismos de alertas visuales para los resultados críticos de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico con el fin de obtener resultados de desenlace clínico oportunos y seguros.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Proveedor de Sistema de Información	30/12/2023	Oficina de Sistemas, SYAC Sistemas y Asesorías de Colombia	Humanos, Técnicos, Económicos
Avanzar el establecimiento de medidas para fortalecer la seguridad de la información y prever el riesgo de ataques cibernéticos y las medidas de	Profesional Especializado Gestión de la Información,	30/12/2023	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos, Económicos

 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO S.S.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 20 DE: 24	
		001		

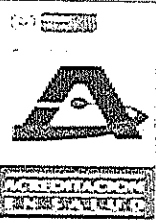
contingencia que implementarían en caso de que se presenten para salvaguardar la información clínica de los pacientes, la información clave de la operación y garantizar la continuidad del servicio. De tales medidas es importante generar las evidencias necesarias.	Técnicos de Sistemas			
Estructurar un proceso de transformación digital con un plan de mediano y largo plazo que les permita abordar las necesidades actuales y futuras del sector, integrando las herramientas tecnológicas e informáticas disponibles para una gestión más eficiente de los procesos	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos, Económicos
Revisar y actualizar y socializar, ejecutar y hacer seguimiento al procedimiento de plan de contingencia informático del HUDN	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/12/2023	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos
Revisar, actualizar, socializar, ejecutar y hacer seguimiento procedimiento de copias de seguridad	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/12/2023	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos
Revisar, Actualizar, socializar, ejecutar y hacer seguimiento a la matriz de riesgos informáticos del HUDN.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/12/2023	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos
Formular el estudio de conveniencia y oportunidad para la capacitación sobre mantenimiento y gestión de base de datos SQL SERVER.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/12/2023	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos, Económicos.



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO F.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 21 DE 24	
		001		

y ejercer su supervisión y seguimiento.				
Formular el estudio de conveniencia y oportunidad para el mantenimiento y afinamiento de la base de datos institucional del HUDN. Y ejercer su supervisión y seguimiento.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/12/2023	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos, Económicos.
Formular el estudio de conveniencia y oportunidad para el soporte y mantenimiento del software Dinámica Gerencial con la empresa Sistemas y Asesorías de Colombia SYAC. Y Ejercer su supervisión y seguimiento.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas.	30/12/2023	Oficina de Sistemas, SYAC Sistemas y Asesorías de Colombia	Humanos, Técnicos, Económicos.
Adoptar herramientas de análisis de información tendiente a la minería de datos y manejo de BigData.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas y Estadística.	30/09/2024	Oficina de Sistemas, Oficina de Estadística	Humanos, Técnicos, Económicos
Contar con sistemas de información que soporten los procesos misionales y de apoyo, ya sean adquiridos o de desarrollo propio, de tal forma que generen datos útiles para la correcta toma de decisiones	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos, Económicos
Avanzar en la implementación de los procesos depuración y digitalización documental para la Organización del Archivo Central y de Historias Clínicas de acuerdo a las Tablas de Retención Documental TRD.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Auxiliares de Archivo Central y Clínico.	30/09/2024	Oficina de Sistemas, Archivo central y Clínico	Humanos, Técnicos, Económicos
Adquisición de 1 licencia para actualización de visor de	Profesional Especializado	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Técnicos, Económicos.



 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO S.S.A.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 22 DE: 24	
	001			

imágenes IQWEB, licencia de gestor de base de datos imágenes médicas, licencia de interfaz de software sistema de imágenes medicas.	Gestión de la Información			
Adquisición de 2 Servidores Procesador Intel Xeon Gold - Memoria RAM 256 Gigabytes. Almacenamiento Mixto SSD Y HDD 46 TB. Conectividad LAN 10Gb - Fibra óptica sfp 10 Gb- Configuración CLUSTER Proxmox	Profesional Especializado Gestión de la Información	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Técnicos, Económicos.
Implementación de la tecnología IP V.6 en la red institucional de comunicaciones.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos, Económicos.
Implementación de la tecnología de Directorio Activo en la institución.	Profesional Especializado Gestión de la Información, Técnicos de Sistemas	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Humanos, Técnicos, Económicos.
Contratación durante 12 meses de suscripción a Amazon Web Services AWS. copias de seguridad en la nube.	Profesional Especializado Gestión de la Información	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Técnicos, Económicos.
Adquisición de 1 unidad de almacenamiento SAN de capacidad 100tb mixta ssd+hdd. conexión en fibra y cobre.	Profesional Especializado Gestión de la Información	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Técnicos, Económicos.
Instalación de 150 puntos de datos y voz a todo costo. incluye suministro material, obra civil, certificación cat 6 a , marquillas y planos.	Profesional Especializado Gestión de la Información	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Técnicos, Económicos.
Adquisición de 100 equipos de cómputo de escritorio	Profesional Especializado	30/09/2024	Oficina de Sistemas	Técnicos, Económicos.



	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 23 DE: 24	
	001			

para remplazo por equipos obsoletos.	Gestión de la Información			
--------------------------------------	---------------------------	--	--	--

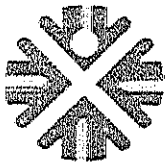
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

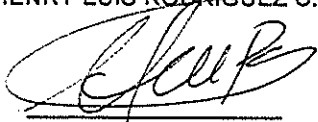
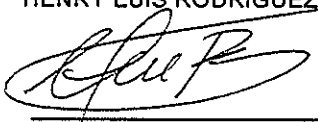
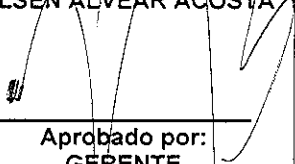
El seguimiento al Plan de Gerencia de la Información se realizará de forma trimestral realizando reuniones con los líderes de cada una de las áreas que hacen parte del equipo de Gestión de la Información.

Los documentos que se manejará para hacer seguimiento serán:

- Informe de Gestión
- Reuniones con los líderes de área y compromisos adquiridos.
- Seguimiento a las actividades que se encuentran relacionadas en el plan de gerencia de la información.

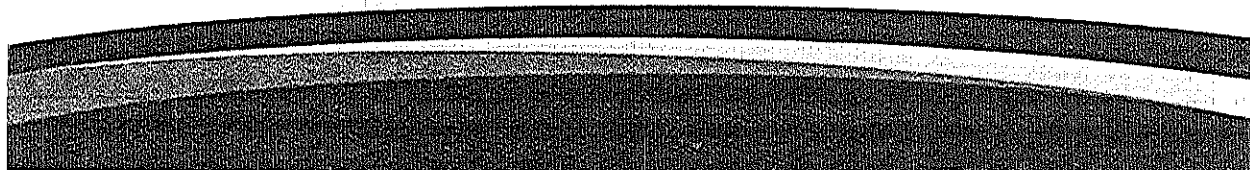


 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	CODIGO:	FECHA DE ELABORACION:	
		PLSGI - 002	29 JUNIO DE 2023	
			FECHA DE ACTUALIZACION:	
		VERSION:	HOJA: 24 DE: 24	
	001			

HENRY LUIS RODRIGUEZ C.  Realizado Por: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	HENRY LUIS RODRIGUEZ C.  Revisado Por: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	NILSEN ALVEAR ACOSTA  Aprobado por: GERENTE	29-06-2023 Fecha de aprobación
--	--	--	--



CALLE 22 No. 7-93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 - Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



