

OBJETIVO:	Gestionar y administrar los recursos y servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de administrar eficientemente todos los registros, documentos y archivos del Sanatorio de Contratación E.S.E. con el objetivo de atender de manera oportuna y eficaz los requerimientos de los usuarios; evaluando sus necesidades y expectativas tanto individuales como colectivas.			
ALCANCE:	Aplica a las actividades de atención de necesidades de los ciudadanos incluidas las solicitudes de atención en salud así como la recepción y la administración de la información y documentación a través de una óptima y moderna administración de los Sistemas de Información y Comunicaciones del Sanatorio de Contratación E.S.E.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Externos: - Archivo General de la Nación - Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones - Población de influencia del Sanatorio de Contratación ESE - Jubilados y Retirados - Usuarios de los servicios de salud - Entes gubernamentales - Proveedores, Contratistas - Visitantes - EAPB - Medios masivos de comunicación Internos: - Todos los procesos - Empleados de la Entidad	✓ Tablas de retención documental ✓ Documentos de Archivo ✓ Comunicaciones escritas ✓ Asambleas de usuarios de la Entidad ✓ Registros y documentación de los Sistemas de Gestión ✓ Contexto Interno ✓ Contexto Externo ✓ Solicitud o requerimiento cualquiera que sea su naturaleza a través de los medios establecidos ✓ Necesidades y expectativas de la población de influencia de la Entidad ✓ Plan Estratégico Institucional ✓ Plan de Gestión	PLANEAR • Planear las Estrategias para el cumplimiento de los objetivos en materia de Información, Documentación y Atención al Ciudadano. • Documentar y actualizar los activos de la información de la entidad. • Identificar, analizar y valorar los riesgos de gestión que pueden afectar el logro del objetivo del proceso. • Identificar los peligros, valorar los riesgos y determinar los controles del proceso con apoyo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Formular planes, programas, proyectos e inversiones necesarias a desarrollar en el Plan de Gestión de la Entidad • Identificar y definir las necesidades de los usuarios, así como de tecnología de información y comunicaciones para el mejoramiento del proceso • Determinar las estrategias para la participación colectiva de la comunidad de influencia del Sanatorio de Contratación E.S.E. • Diseñar y documentar el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.	✓ Mapa de Riesgos del Proceso actualizado ✓ Matriz activos de la información ✓ Actividades ejecutadas en cumplimiento a políticas, objetivos y lineamientos institucionales ✓ Plan de Comunicaciones ✓ Plan de Participación Ciudadana ✓ Plan de Mantenimiento Preventivo de Sistemas de Información y Comunicaciones ✓ Requerimientos atendidos ✓ Satisfacción de los usuarios ✓ Expectativas de la comunidad satisfechas ✓ Participación de la comunidad usuaria de la Entidad	Externos: - Población de influencia del Sanatorio de Contratación ESE - Jubilados y Retirados - Entes gubernamentales - Proveedores, Contratistas - Visitantes - EAPB - Medios masivos de comunicación Internos: - Todos los procesos - Empleados de la Entidad - Usuarios de los servicios de salud

	✓ Políticas y Objetivos Institucionales ✓ Solicitud de Citas ✓ Solicitudes de orientación institucional ✓ Eventos, actividades y acontecimientos de la Entidad. ✓ Informes de fallas o alarmas generadas por servidores, software, equipos u otros ✓ Necesidades de Formación del Proceso ✓ Resultados de Evaluaciones de Desempeño ✓ Normograma del Proceso ✓ Informes de Auditorías Internas y Externas	• Programación del Mantenimiento de los Sistemas de Información y Comunicaciones de la Entidad. • Preparar la documentación que ha cumplido su ciclo de Archivo de Gestión. HACER • Ejecutar y monitorear las acciones y controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Gestión • Gestionar la implementación de los controles establecidos para el Proceso dentro de la Matriz de Peligros en acompañamiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo • Gestionar la participación de los colaboradores del proceso en el plan de formación • Educación a la ciudadanía sobre los aspectos relevantes de la Entidad, incluidos los derechos y deberes como usuarios de la salud • Atención a los requerimientos de los ciudadanos • Identificar las necesidades de los ciudadanos y los usuarios de los servicios de salud • Registro y análisis de las encuestas de medición de satisfacción de los usuarios • Apoyar la organización de la Asamblea General de Usuarios de la Entidad • Agendamiento de citas y consultas médicas, odontológicas y demás • Medición de los indicadores de la atención en salud	✓ Citas agendadas ✓ Usuarios orientados correctamente ✓ Indicadores de atención en salud actualizados de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Información para la Calidad en Salud ✓ Software, hardware e infraestructura funcionando correctamente ✓ Soporte y capacitación en el funcionamiento de los Sistemas de Información y Comunicaciones ✓ Documentos archivados y conservados ✓ Comunicaciones y correspondencia recibida y entregada de manera oportuna ✓ Comunidad informada ✓ Información divulgada ✓ Página Web, Redes Sociales y medios de comunicación actualizados ✓ Requisitos legales aplicados ✓ Acciones correctivas y preventivas al Proceso	
--	---	--	--	--

		• Orientación al ciudadano sobre los trámites y atención dentro de la Entidad • Gestión y mantenimiento correctivo y preventivo del software, hardware e infraestructura que soporta los servicios prestados • Tabulación y análisis de las estadísticas generadas con la información recopilada del hardware, software y documentación del proceso • Controlar la correspondencia enviada y recibida oficial de la Entidad • Administrar la ventanilla única de correspondencia. • Administrar el archivo central de la entidad • Actualización y gestión de la Tabla de Retención Documental y Valoración Documental • Implementar el Plan de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. • Ejecución de las rendiciones de cuentas • Ejecutar los proyectos establecidos en el plan de acción anual. • Mantener actualizados todos los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co VERIFICAR • Medición de la satisfacción de los usuarios y ciudadanos en la atención. • Medir el desempeño del proceso a través del cumplimiento de indicadores de gestión y actividades de seguimiento	✓ Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles actualizado. ✓ Mapa de Riesgos del proceso ✓ Informe de desempeño del Proceso. ✓ Matriz actualizada de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles. ✓ Cumplimiento de los proyectos establecidos en el programa de gestión anual.	
--	--	---	---	--

		- Reportar de acuerdo con la Matriz de Indicadores las mediciones del Proceso - Preparar y atender las auditorías internas y externas ACTUAR - Mejoramiento continuo mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas - Proponer las acciones de mejoramiento como consecuencia de las evaluaciones de satisfacción general de los ciudadanos - Preparar planes de acción como consecuencia de las auditorías internas o externas		
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIONES DEL PROCESO	
Recursos Físicos - Servidores - Sistemas Físicos de Documentación y Archivo - Equipos de Sonido - Micrófonos - Videobeam - Oficinas - Equipos de Cómputo e impresora Recursos Tecnológicos - Correo electrónico y documentación online - Software, Hardware e instalaciones - Licencias de Software - Internet - Página WEB - Redes Sociales - Cajas de Archivo - Carpetas de Archivo - Teléfono fijo y celular	Líderes del Proceso: Encargado TICS Actores del Proceso: Encargado Estadística Encargado SIAU Encargado Archivo Auxiliares Administrativos	Legales y Reglamentarios: Ver Normograma Proceso Estadística, TIC, Documental y SIAU Organizacionales: Estatutos del Sanatorio de Contratación E.S.E. Plan de Estratégico Institucional Plan de Acción Institucional Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información	- Ejecución PETI - Satisfacción Global - Oportunidad respuesta a PQRSF - Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	

Talento Humano				
CONTROLES		RIESGOS		REGISTROS
- Auditorías Internas y Externas - Seguimiento a indicadores - Procedimientos del proceso - Controles riesgos del proceso		Ver Mapa de Riesgos del Proceso de Información, Documentación y Atención al Usuario.		Ver Listado Maestro de Documentos y Registros del Proceso de Información, Documentación y Atención al Usuario.
CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS	
01	14/06/2018		Creación del Documento	
02	16/09/2020		- Inclusión controles. - Inclusión de ítem “RIESGOS”.	