



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
Nit. 891501676-1

Libertad y Orden

SOLICITUD DE CREACION Y/O MODIFICACION DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Fecha de solicitud: 17 septiembre de 2018

Nombre del Documento: Procedimiento para identificar y responder a las necesidades de la información

Código de documento: SLV-SI-02 *Versión:* 3

Fecha última aprobación: Noviembre 21 de 2014

RAZÓN DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN

Se actualiza el procedimiento para identificar y responder a las necesidades de la información, se incluyó normatividad vigente, ampliación del alcance incluyendo el seguimiento al plan estratégico de sistemas de información, ampliación de definiciones y para incluir la encuesta de identificación de necesidades de promoción y prevención, del paciente y su familia durante su atención.

**Solicitado
Por:**


Responsable

Aprobado Por:


Jefe Oficina Asesora de Planeación

	REPUBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA		HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.		
	Procedimiento para identificar y responder a las necesidades de la información		Página 1 de 7	Código: SLV-SI-02	
			Versión: 3	SLV-GC-01-F01	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsables para la identificación de las necesidades de información institucionales, elaboración y seguimiento del Plan estratégico de sistemas de Información para la vigencia.

2. ALCANCE

Desde: la identificación de las necesidades de información institucionales.

Hasta: seguimiento del Plan estratégico de sistemas de Información.

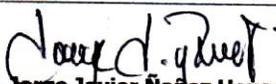
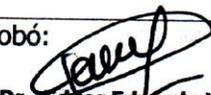
3. REFERENCIA

- 3.1. **Decreto 1011 de 2006.** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.
- 3.2. **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 3.3. **Decreto 903 de 2014.** Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud. El presente decreto deroga los artículos 41, 42 y 44 del decreto 1011 de 2006.
- 3.4. **Resolución 2082 del 2014.** Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud. La presente resolución deroga las resoluciones 1445 de 2006 salvo su anexo técnico N° 1, 123 de 2012 salvo su anexo técnico.
- 3.5. Manual de Estándares de Acreditación Ambulatorios y Hospitalarios
- 3.6. **Ley 1753 de 2015.** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo.
- 3.7. **Decreto 1078 del 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 3.8. **Resolución 256 del 2016.** Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información.
- 3.9. **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. MIPG
- 3.10. **Resolución 2405 del 25 de noviembre de 2016.** Por la cual se adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea y se conforma su Comité.

4. DEFINICIONES

4.1. **Aplicativos de sistemas de información:** software desarrollado para dar respuesta a necesidades de información internas de la institución.

4.2. **Automatización:** Es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por funcionarios humanos a un conjunto de elementos tecnológicos (Aplicativos y programas).

Elaboró:  Ing. Robert Camacho Profesional universitario sistemas de Información	Revisó:  Dr. Jorge Javier Narez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Edgar Eduardo Villa Serente
Fecha de aprobación: 17 de septiembre 2018		Vigencia: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso.

	REPUBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA		HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
	Procedimiento para identificar y responder a las necesidades de la información		Página 2 de 7	Código: SLV-SI-02
		Versión: 3		SLV-GC-01-F01

4.3. **Encuesta:** Instrumento que permite la recopilación de datos a través de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra específica.

4.4. **Hardware:** Corresponde a todas las partes tangibles de un sistema informático, es decir, todo lo que se puede ver y tocar (Computador, pantalla, teclado, etc.)

4.5. **Mantenimiento de un sistema informático:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios que se les da a los sistemas informáticos de manera periódica, a fin de prevenir posibles fallas y garantizar el adecuado funcionamiento.

4.6. **Necesidades de información:** Es aquello que resulta indispensable para el funcionamiento o mejoramiento de la gestión de la información de un proceso.

4.7. **Requerimientos:** Describen las características o atributos del programa o aplicativo deseados para que este cumpla con la necesidad solicitada.

4.8. **Sistema Informático:** Conjunto de programas interrelacionados entre si, con los cuales se procesa, almacena y distribuye información para apoyar en la toma de decisiones. Sirve para proporcionar la información necesaria a la institución.

4.9. **Soporte:** actividades de apoyo o ayuda enfocadas al mantenimiento de un sistema informático.

4.10. **Software:** es todo programa o aplicación programado para realizar tareas específicas

4.11. **Plan estratégico de sistemas de Información:** es un plan que asegura la adecuación entre los objetivos estratégicos institucionales y la información necesaria para soportar dichos grandes objetivos. Esto hace que una metodología de planificación de sistemas abarque a toda la organización y exige tener en cuenta una serie de conceptos, en cuanto a planificación de estrategias, incluyendo las necesidades de información obtenidas mediante una encuesta.

5. CONDICIONES GENERALES

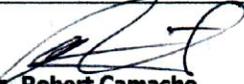
5.1 La identificación de las necesidades de información de los clientes permite el avance dentro del mejoramiento continuo, direccionándose a contar con una información segura, asequible, confiable, disponible y actualizada bajo el uso de herramientas informáticas que contribuyan a su fácil captación.

La herramienta para la captación de las necesidades se denominará "Encuesta Para la identificación de necesidades de sistemas de información", para lo cual se realizará el siguiente proceso:

5.1.1 Actualización de la Encuesta de Necesidades: se actualizarán las preguntas, por procesos e instructivo para su diligenciamiento.

5.1.2 Entrega de la encuesta a cada líder de proceso.

5.1.3 Consolidación de la información.

Elaboró:  Ing. Robert Camacho Profesional universitario sistemas de información	Revisó:  Dr. Jorge Javier Nájera Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Edgar Eduardo Villa Gerente
Fecha de aprobación: 17 de septiembre 2018		Vigencia: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso.

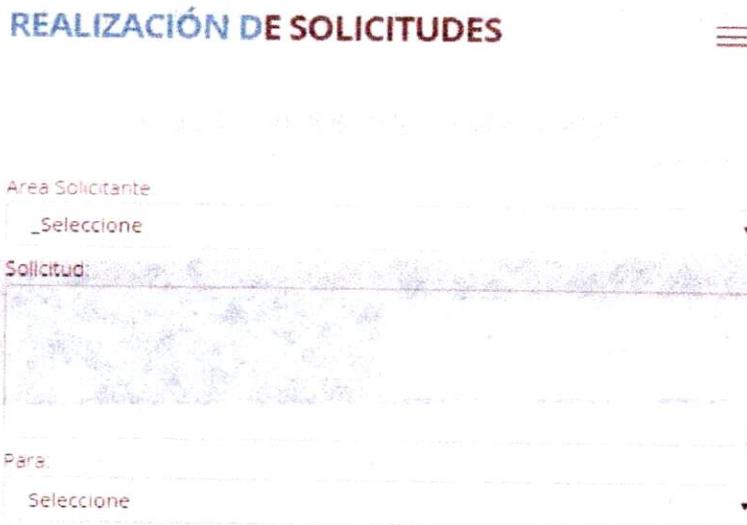
5.1.4 Priorización de actividades para su realización: Teniendo en cuenta alto riesgo, alto costo y alto volumen.

Las necesidades son el insumo para la formulación del Plan estratégico de sistemas de Información

La encuesta de actualizará y se realizará anualmente, según los establecido en el presente documento.

5.2 Las necesidades de información cotidianas son identificadas a través de los medios de comunicación como solicitud verbal, correo electrónico, Mensajero Interno, Teléfono, Celular, medio escrito y del aplicativo de mesa de ayuda. Es deber de los colaboradores de los diferentes procesos realizar las solicitudes utilizando como medio principal el aplicativo de Mesa de ayuda como lo muestra la figura 1.

Figura 1. Realización de solicitudes



A estas necesidades se le asigna un consecutivo, son priorizadas y asignadas a un responsable del proceso de sistemas de informacion para su resolucio (como lo muestra la figura 2), dependiendo de la prioridad en los siguientes rangos como lo muestra la tabla 1.

Prioridad	Tiempo Solución
Alta Complejidad	>72 Horas
Rutinario	<=72 Horas
Urgente	<=24 Horas
Muy Urgente	<=2 Horas

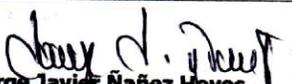
Elaboró:  Ing. Robert Camacho Profesional universitario sistemas de información	Revisó:  Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Edgar Eduardo Villa Gerente
Fecha de aprobación: 17 de septiembre 2018		Vigencia: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso.

Figura 2. Asignación de responsables

ASIGNACIÓN DE SOLICITUDES

INICIO VER REPORTE

Responsable	Tipo	Prioridad	N° Solicitud	GUARDAR
Administrador Andrés Gárrzon Biviana Urbano Cesar Sierra Cristian Gonzalez Felipe Muñoz John Arévalo Leandro Rosero Mario Martinez Nelson Chacon	Seleccione Equipo Impresoras Dinámica Historia Clínica Dinámica Administrativo Correo Mensajería (Spark) Red Ofimática Intranet	Seleccione Alta Complejidad (>72) Rutinario (<=72) Urgente (<=24) Muy Urgente (<=2)	9398	

9398 Medicina Interna 10548088-HERNAN FELIPE MEJIA SANTANDER 14/09/2018 7:57:25

BUENOS DIAS, POR FAVOR REVISAR EQUIPO PARA BUSCAR ARCHIVO PERDIDO, GRACIAS!!!

El colaborador tendrá acceso al reporte con el estado de las solicitudes como muestra la figura 3.

Figura 3. Reporte y estado de solicitudes

CONSULTA DE SOLICITUDES

INICIO VER REPORTE

/

oid	AreaSol	FecSolicitud	FecAsignada	Solicitud	Estado	Responsable
9403	Planearcion	14/09/2018 9:25:18	14/09/2018 9:25:50	Configurar acceso a internet portátil en el sector	Asignada	Cristian Gonzalez

5.3 Dentro del proceso de Humanización de la atención se construyó la encuesta de identificación de necesidades promoción y prevención, del paciente y su familia durante su atención como se puede ver en la Figura 4. Cuando se identifiquen necesidades de sistemas de información, la líder de humanización comunicará al líder del proceso para ser incluidas en el plan estratégico de sistemas de Información para la vigencia.

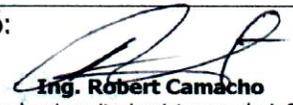
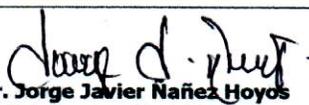
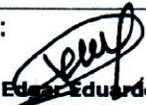
Elaboró:  Ing. Robert Camacho Profesional universitario sistemas de información	Revisó:  Dr. Jorge Javier Nafiez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Edgar Eduardo Villa Gerente
Fecha de aprobación: 17 de septiembre 2018		Vigencia: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso.

Figura 4. Encuesta de identificación de necesidades promoción y prevención, del paciente y su familia durante su atención



En el Hospital Susana López de Valencia con la intención de mejorar la calidad de atención al paciente y sus familias le solicita se permita contestar esta encuesta cuyo objetivo es evaluar las necesidades del paciente y su familia. Gracias por su colaboración otros pacientes y sus familias también se lo agradecerán, recuerde que este es nuestro hospital y todos podemos aportar para mejorar

SLV-AS-958 F01

¿Qué edad tiene usted?	Sexo
____ Años	Hombre _____ Mujer _____

Situación laboral:	¿Qué estudios tiene?	¿Qué parentesco tiene con el enfermo?	¿Ha tenido en otras ocasiones un familiar en el Hospital?	¿Convive con el paciente en su domicilio?
Trabaja _____ Estudiante _____ Ama de casa _____ Jubilado _____ Otros _____	Sin estudios _____ Secundarios _____ Primarios _____ Universitarios _____ Otros _____	Cónyuge _____ Hijo/a _____ Padre/madre _____ Hermano/a _____ Pareja _____ Otros _____	No _____ Sí _____	No _____ Sí _____

Su domicilio se encuentra del hospital	En los primeros días de estancia en el hospital, ¿cómo le ha resultado localizar los diferentes servicios (sala de espera, cafetería, hospitalización, facturación, entre otros)?	¿Ha necesitado de profesionales que le podrían haber ayudado (intérpretes, Trabajadora social, sacerdote, etcétera) en alguna de sus necesidades?	El tiempo de cada visita a su familiar lo considera:
Cerca _____ Lejos _____	Fácil _____ Difícil _____	No _____ Sí _____ ¿De quién?	Corto _____ Adecuado _____ Largo _____

¿Comprendió la información que se le dio cuando ingresó su familiar?	¿Se quedó más tranquilo cuando le dieron la información sobre su familiar en un primer momento del ingreso?	El personal que atiende a su familiar, ¿se le ha dado a conocer con su nombre y cargo?	¿Le resulta fácil hablar y comprender lo que le informa el personal asistencial cuando tiene alguna duda o problema?	¿Estaban informados diariamente de los cuidados que recibía su familiar?
No _____ Sí _____	No _____ Sí _____	Médico/a Sí _____ No _____ Enfermero/a Sí _____ No _____ Auxiliar Sí _____ No _____ Vigilancia Sí _____ No _____	No _____ Sí _____ A veces _____	No _____ Sí _____

(Rodee con un círculo el número que corresponda a la valoración que usted haga)

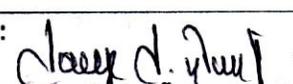
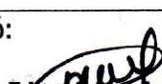
Muy mal= 0 Muy Bueno= 10

¿Cómo considera el trato recibido por los diferentes profesionales?

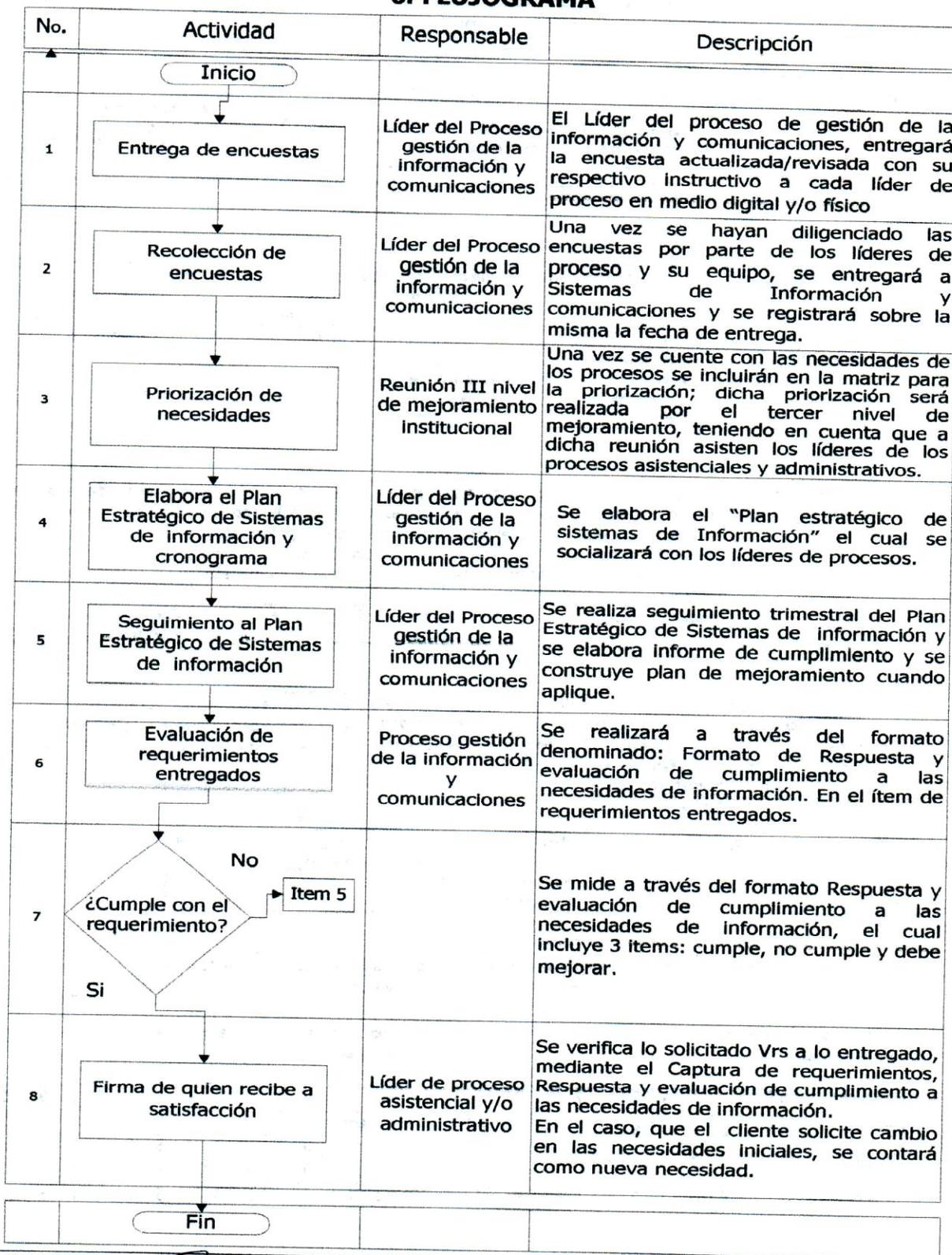
Médico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Enfermero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Auxiliar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Especialista	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

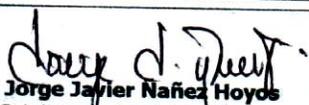
¿Cómo considera que su familiar ha estado durante su estancia en el hospital?

Ruido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Iluminación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Intimidación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cuidados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comodidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Elaboró:  Ing. Robert Camacho Profesional universitario sistemas de información	Revisó:  Dr. Jorge Javier Narez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Edgar Ricardo Villa Gerente
Fecha de aprobación: 17 de septiembre 2018		Vigencia: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso.

6. FLUJOGRAMA



Elaboró:  Ing. Robert Camacho Profesional universitario sistemas de información	Revisó:  Dr. Jorge Javier Nafiez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Edgar Eduardo Villa Gerente
Fecha de aprobación: 17 de septiembre 2018		Vigencia: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso.

 Libertad y Orden	REPUBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA	 HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.	HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.		
	Procedimiento para identificar y responder a las necesidades de la información		Página 7 de 7	Código: SLV-SI-02	
			Versión: 3	SLV-GC-01-F01	

6. CONTROL DE REGISTROS

 HOSPITAL	Control de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad				SLV-GC-02-F01
	Nombre registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación
Registro para la identificación de Necesidades de Sistemas de Información	SLV-SI-02-F01	Gestión de Sistemas de la información	Por un año en archivo de gestión	2 años en archivo central	Digitalización
Registro de captura de requerimientos, respuesta y evaluación de cumplimiento a las necesidades de información	SLV-SI-02-F02	Gestión de Sistemas de la información	Por un año en archivo de gestión	2 años en archivo central	Digitalización
Registro de identificación de necesidades promoción y prevención, del paciente y su familia durante su atención	SLV-AS-958 F01	Humanización de la atención	Por un año en archivo de gestión	2 años en archivo central	Digitalización

7. ANEXOS

- 7.1. Encuesta Para la identificación de necesidades de sistemas de información SLV-SI-02-F01
- 7.2. Formato de captura de requerimientos, respuesta y evaluación de cumplimiento a las necesidades de información SLV-SI-02-F02
- 7.3. Encuesta de identificación de necesidades promoción y prevención, del paciente y su familia durante su atención SLV-AS-958 F01

Elaboró:  Ing. Robert Camacho Profesional universitario sistemas de información	Revisó:  Dr. Jorge Javier Nafiez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Edgar Eduardo Villa Gerente
Fecha de aprobación: 17 de septiembre 2018		Vigencia: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso.



Encuesta Para la identificación de necesidades de sistemas de información

Antes de dar respuesta a ésta encuesta, lea el instructivo detenidamente.

Proceso: _____ Líder del Proceso: _____

Fecha de Entrega: _____ Fecha de Recepción: _____

A. De las actividades que se realizan de forma manual en su proceso (datos para indicadores, morbilidad, datos estadísticos, reportes entre otras), describa cuales de ellas requieren ser automatizadas las fuentes para contribuir al mejoramiento. Clasifique de mayor a menor según su prioridad.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

B. De sus procedimientos ya sistematizados, cuáles considera que necesita mejora?. Justifique su respuesta.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

C. Cuáles son las necesidades del proceso en cuánto a equipos de cómputo?. Justifique la respuesta.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Anexo 1

Instructivo Diligenciamiento de la encuesta de necesidades de Sistemas de Información y Comunicaciones

La presente encuesta está dirigida a los líderes de proceso del Hospital Susana López de Valencia, éste instrumento consta de 7 preguntas para recolectar la información correspondiente a las necesidades de los procesos frente a informática, información clínica y estadística, gestión documental y comunicaciones, información que se consolidará en una matriz y posteriormente en el segundo nivel de los Equipos primarios de Mejoramiento se priorizará, de éste insumo se generará el Plan Estratégico de Sistemas de información, el cual llevará el nombre de "Tecnologías de Información y Comunicación" para la vigencia 2015-2016.

Ésta guía le ayudará a diligenciar de manera adecuada la encuesta. Lea detenidamente la encuesta con sus colaboradores.

Diligencie de Manera clara el nombre del proceso y líder responsable.

1. En la pregunta No "A": Diligencie los espacios, colocando de mayor a menor importancia los procesos que requieren ser sistematizados, teniendo en cuenta la importancia en la atención del usuario.
2. En el ítem "B", revise cuidadosamente los procesos que ya se encuentran sistematizados y requieren adecuaciones para un mejor funcionamiento, es importante explicar la razón.
3. En el ítem "C"; y teniendo en cuenta las actividades diarias, el talento humano, describa que equipos de cómputo necesita en su proceso, describa la necesidad.
4. En el punto "D", debe registrar todos los documentos que produce su proceso (formatos, listas, registros e.tc) ya sea que se tengan en medio físico o magnético, ésta información será útil para el proceso de Tablas de retención documental ("Se define como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad". Archivo General De la Nación).
5. Según su proceso, en el ítem "E" Escriba que informes de producción requiere para la gerencia de su proceso, ya sea de dinámica Gerencial o de otra herramienta.
6. Los ítems "F" y "G", están enfocados a indagar sobre los aspectos de comunicación, para lo cual es necesario tener en cuenta desde su proceso que herramientas de comunicación (Ejemplo: correo, chat, periódico, etc.)

D. Qué documentos genera en su proceso/subproceso. Enumere la totalidad de documentos, registros o formatos, ubicándolos en las siguientes casillas según su uso:

Medio Físico

Medio Magnético

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

E. Enuncie las necesidades sobre informes de producción que son requeridos para la toma de decisiones:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

F. Que herramientas necesita para fortalecer la transmisión de información o comunicación institucional? _____

G. Identifique las barreras que afectan la comunicación institucional y plantee una acción de mejora: _____



PRESTAMOS LA MEJOR ATENCIÓN EN SALUD
EN LA DIVERSIDAD Y CON RESPONSABILIDAD SOCIAL



SLV-SI-02-F02

Captura de requerimientos, Respuesta y Evaluación de Cumplimiento a las necesidades de información

No de Solicitud: _____

Proceso: _____ Líder del Proceso: _____

Fecha de Entrega: _____ Fecha de Recepción: _____

1. Descripción de Requerimientos a entregar:

Requerimientos Solicitados	Requerimientos Entregados
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Los requerimientos entregados cumplen con los requerimientos solicitados

SI NO

2. El requerimiento entregado, cumple con la necesidad solicitada:

SI NO DEBE MEJORAR

3. Describa la razón o razones por las cuales el requerimiento No Cumple o Debe Mejorar

Quién Entrega:

Quién Recibe:

Quién Revisó:



Encuesta de identificación de necesidades promoción y prevención, del paciente y su familia durante su atención
Hospital Susana López de Valencia Popayán E.S.E



SLV-AS-958 F01



En el Hospital Susana López de Valencia con la intención de mejorar la calidad de atención al paciente y sus familias le solicita se permita contestar esta encuesta cuyo objetivo es evaluar las necesidades del paciente y su familia. Gracias por su colaboración otros pacientes y sus familias también se lo agradecen, recuerde que este es nuestro hospital y todos podemos aportar para mejorar

¿Qué edad tiene usted? ____ Años	Sexo Hombre___ Mujer___
-------------------------------------	-------------------------------

Situación laboral:	¿Qué estudios tiene?	¿Qué parentesco tiene con el enfermo?	¿Ha tenido en otras ocasiones un familiar en el Hospital?	¿Convive con el paciente en su domicilio?
Trabaja___ Estudiante___ Ama de casa___ Jubilado___ Otros_____	Sin estudios___ Secundarios___ Primarios___ Universitarios___ Otros_____	Cónyuge___ Hijo/a___ Padre/madre___ Hermano/a___ Pareja___ Otros___	No___ Sí___	No___ Sí___

Su domicilio se encuentra del hospital	En los primeros días de estancia en el hospital, ¿cómo le ha resultado localizar los diferentes servicios (sala de espera, cafetería, hospitalización, facturación, entre otros)?	¿Ha necesitado de profesionales que le podrían haber ayudado (intérpretes, Trabajadora social, sacerdote, etcétera) en alguna de sus necesidades?	El tiempo de cada visita a su familiar lo considera:
Cerca___ Lejos___	Fácil___ Difícil___	No___ Sí___ ¿De quién? _____	Corto___ Adecuado___ Largo___

¿Comprendió la información que se le dio cuando ingresó su familiar?	¿Se quedó más tranquilo cuando le dieron la información sobre su familiar en un primer momento del ingreso?	El personal que atiende a su familiar, ¿se le ha dado a conocer con su nombre y cargo?	¿Le resulta fácil hablar y comprender lo que le informa el personal asistencial cuando tiene alguna duda o problema?	¿Estaban informados diariamente de los cuidados que recibía su familiar?
No___ Sí___	No___ Sí___	Médico/a Sí___ No___ Enfermero/a Sí___ No___ Auxiliar Sí___ No___ Vigilancia Sí___ No___	No___ Sí___ veces___ A	No___ Sí___

(Rodee con un círculo el número que corresponda a la valoración que usted haga)

Muy mal= 0 Muy Bueno= 10

¿Cómo considera el trato recibido por los diferentes profesionales?

Medico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Enfermero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Auxiliar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Especialista	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Cómo considera que su familiar ha estado durante su estancia en el hospital?

Ruido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Iluminación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Intimidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cuidados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comodidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Caminamos juntos hacia la excelencia en un territorio de paz.



PRESTAMOS LA MEJOR ATENCIÓN EN SALUD
EN LA DIVERSIDAD Y CON RESPONSABILIDAD SOCIAL



SLV-SI-02-F01

Anexo 1 Instructivo Diligenciamiento de la encuesta de necesidades de Sistemas de Información y Comunicaciones

La presente encuesta está dirigida a los líderes de proceso del Hospital Susana López de Valencia, éste instrumento consta de 7 preguntas para recolectar la información correspondiente a las necesidades de los procesos frente a informática, información clínica y estadística, gestión documental y comunicaciones, información que se consolidará en una matriz y posteriormente en el segundo nivel de los Equipos primarios de Mejoramiento se priorizará, de éste insumo se generará el Plan Estratégico de Sistemas de información, el cual llevará el nombre de "Tecnologías de Información y Comunicación" para la vigencia 2015-2016.

Ésta guía le ayudará a diligenciar de manera adecuada la encuesta. Lea detenidamente la encuesta con sus colaboradores.

Diligencie de Manera clara el nombre del proceso y líder responsable.

1. En la pregunta No "A": Diligencie los espacios, colocando de mayor a menor importancia los procesos que requieren ser sistematizados, teniendo en cuenta la importancia en la atención del usuario.
2. En el ítem "B", revise cuidadosamente los procesos que ya se encuentran sistematizados y requieren adecuaciones para un mejor funcionamiento, es importante explicar la razón.
3. En el ítem "C"; y teniendo en cuenta las actividades diarias, el talento humano, describa que equipos de cómputo necesita en su proceso, describa la necesidad.
4. En el punto "D", debe registrar todos los documentos que produce su proceso (formatos, listas, registros e.tc) ya sea que se tengan en medio físico o magnético, ésta información será útil para el proceso de Tablas de retención documental ("Se define como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad". Archivo General De la Nación).
5. Según su proceso, en el ítem "E" Escriba que informes de producción requiere para la gerencia de su proceso, ya sea de dinámica Gerencial o de otra herramienta.
6. Los ítems "F" y "G", están enfocados a indagar sobre los aspectos de comunicación, para lo cual es necesario tener en cuenta desde su proceso que herramientas de comunicación (Ejemplo: correo, chat, periódico, etc.)

HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E. CALLE 15 N° 17 A - 196 LA LADERA, TEL: 8211721 - 8309700
TELEFAX: 8381151 PÁGINA: WWW.HOSUSANA.GOV.CO POPAYÁN, CAUCA - COLOMBIA



PRESTAMOS LA MEJOR ATENCION EN SALUD
EN LA DIVERSIDAD Y CON RESPONSABILIDAD SOCIAL



SLV-SI-02-F01

Encuesta Para la identificación de necesidades de sistemas de información

Antes de dar respuesta a ésta encuesta, lea el instructivo detenidamente.

Proceso: _____ Líder del Proceso: _____

Fecha de Entrega: _____ Fecha de Recepción: _____

A. De las actividades que se realizan de forma manual en su proceso (datos para indicadores, morbilidad, datos estadísticos, reportes entre otras), describa cuales de ellas requieren ser automatizadas las fuentes para contribuir al mejoramiento. Clasifique de mayor a menor según su prioridad.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

B. De sus procedimientos ya sistematizados, cuáles considera que necesita mejora?. Justifique su respuesta.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

C. Cuáles son las necesidades del proceso en cuanto a equipos de cómputo?. Justifique la respuesta.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____



PRESTAMOS LA MEJOR ATENCIÓN EN SALUD
EN LA DIVERSIDAD Y CON RESPONSABILIDAD SOCIAL



SLV-SI-02-F01

D. Qué documentos genera en su proceso/subproceso. Enumere la totalidad de documentos, registros o formatos, ubicándolos en las siguientes casillas según su uso:

Medio Físico

Medio Magnético

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

E. Enuncie las necesidades sobre informes de producción que son requeridos para la toma de decisiones:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

F. Que herramientas necesita para fortalecer la transmisión de información o comunicación institucional? _____

G. Identifique las barreras que afectan la comunicación institucional y plantee una acción de mejora: _____