	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 3
		CODIGO: 200-12.13
	COMUNICACION INTERNA	VERSION: 01
		No. 11

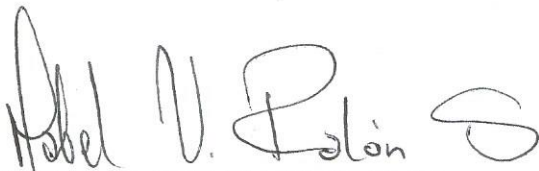
Cáchira, mayo 23 de 2024

Doctora
ANDREA CAROLINA TORRES MORA
 Gerente ESE

ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA A SISTEMAS DE INFORMACION

Adjunto a la presente el informe de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno, a los Sistemas de Información de la ESE, correspondiente a la vigencia 2024.

Cordialmente,




MABEL V. ROLON SANDOVAL
 Profesional Universitario de Control interno

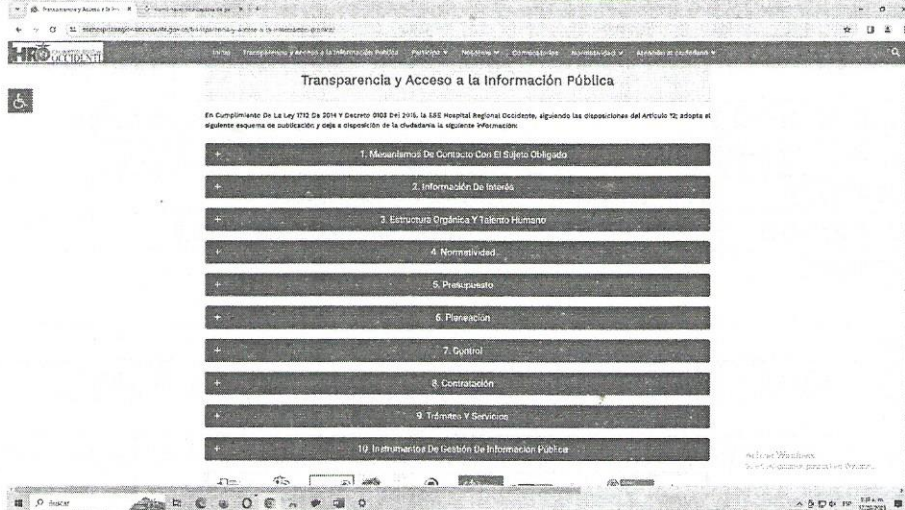


RADICADO No. 24 MAY 2024 HORA 7:30
 ANEXOS: 03
 RECIBIDO POR: Jaguel

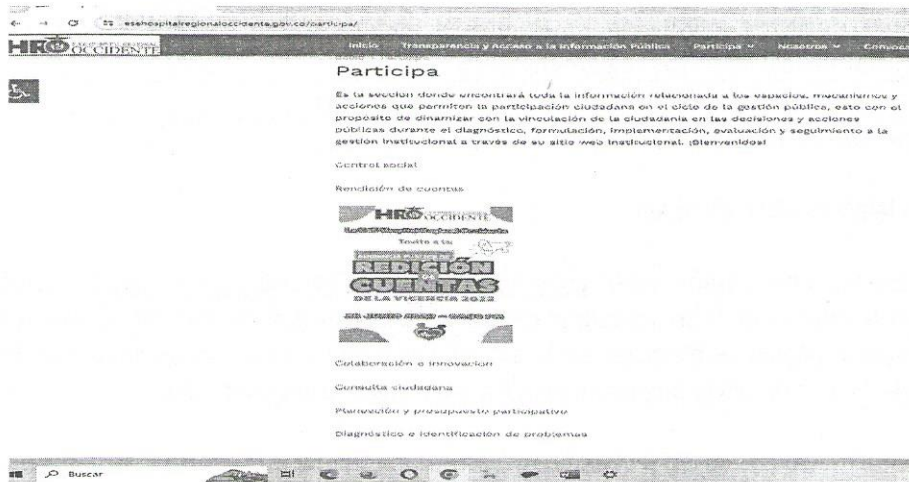
Anexo: Tres (3) folios.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Página 1 de 6
			CODIGO: 200-32.25
	INFORMES		VERSION: 01

FECHA DEL INFORME	DD	MM	AA	INFORME
	23	05	2024	Final X
PROCESO AUDITADO			NOMBRE DE LA AUDITORIA	
GESTION TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION			REGULAR X	ESPECIAL
NOMBRE DE LA ENTIDAD		ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE		
RESPONSABLE DEL PROCESO		CARGO DEL RESPONSABLE		
ANDREA CAROLINA TORRES MORA		GERENTE		
AUDITOR				
MABEL V. ROLON SANDOVAL		PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE CONTROL INTERNO		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA				
Verificar desarrollo e implementación de políticas, lineamientos y Estrategias TIC-Ley Transparencia y acceso a la Información y cumplimiento procedimientos sistemas de Información de la ESE.				
ALCANCE DE LA UDITORIA				
Gestión de la vigencia 2024				
CRITERIOS DE LA AUDITORIA (Legales y procedimentales)				
Normograma (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos), plan de acción, mapa de riesgos, Ley 1712 de 2014 de Transparencia y decretos reglamentarios.				
DESARROLLO DE LA AUDITORIA				
Se verificó lo siguiente de los Sistemas de Información de la ESE:				
1. PAGINA WEB INSTITUCIONAL:				
<p>La institución cuenta con página web www.esehospitalregionaloccidente.gov.co , creada en wordPresses, por lo cual se le debe actualizar continuamente los complementos plugins que al no realizarse a tiempo la página se bloquea, en la actualidad esto lo realiza la persona que diseñó la página, por lo que en ocasiones la página se alcanza a bloquear por esta razón.</p> <p>No cuenta con información y material visual que brinde una buena experiencia para el usuario, no cuenta con videos ni imágenes corporativas, se deben publicar Programas y proyectos que lleva la entidad para que tenga información de interés para los usuarios.</p> <p>Cuenta con los enlaces Link de Inicio, link de Transparencia y Acceso a la Información, este acceso cuenta con diez (10) accesos que son los mínimos requeridos en la Ley 1712 y sus reglamentarios, los cuales algunos cuentan con información publicada, otros no tienen información.</p>				



Link de Participa con los accesos de Control Social, Rendición de Cuentas, Colaboración e Innovación, Consulta Ciudadana, Planeación y presupuesto participativo, diagnóstico y participación de problemas.



Se evidencia algunas publicaciones en los accesos, otros no tienen información publicada como Control Social.

En el link Nosotros se evidencia los accesos de Misión, Visión, Objetivos, políticas, productos y servicios, estrategias, valores corporativos y principios corporativos, link de Convocatorias, Normatividad que no tiene publicaciones de normas y el link de Atención al Ciudadano este último con accesos de trámites y servicios, Buzón de PQRSD el cual cumple con los lineamientos de la norma, contáctenos y acceso a Política de Participación social.



The screenshot shows a web browser window with the URL esehospitalregionaloccidente.gov.co. The page features the HRO logo and a navigation menu. The main content area is a form titled "PETICIÓN" with the following sections:

- PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su propia resolución. Para dar respuesta la entidad o funcionario tiene un plazo preestablecido de 15 días contados desde la fecha de radicación.
- QUEJAS:** Es la manifestación de protesta, censura, desacuerdo o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que constituye irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Este debe ser resuelto en un plazo no mayor a 10 días a partir de su radicación.
- RECLAMOS:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación o inexistencia de un servicio o a una falta de atención de una entidad. Este debe ser resuelto en un plazo no mayor a 15 días a partir de su radicación.
- SUGERENCIA:**

The form includes several input fields and dropdown menus:

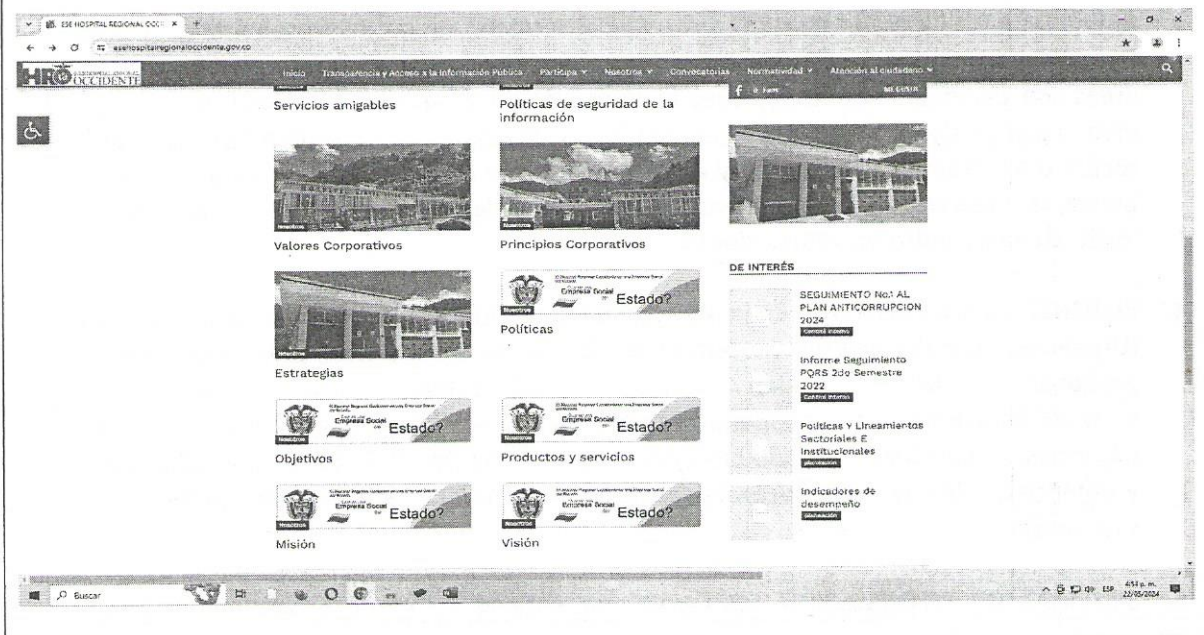
- Tipo de solicitud * (Petición)
- Tipo Solicitante * (Persona física)
- Tipo identificación * (C.C.)
- Documento *
- Razón Social (NIT)
- Nombres y apellidos *
- Correo Electrónico *
- Teléfono fijo o móvil *
- Municipio *
- Dirección *
- Método de respuesta * (Vía correo electrónico)
- Mensaje *

Buttons for "Activar" and "No con" are visible at the bottom right of the form.

El acceso de normatividad no cuenta con publicaciones.

En el pie de página cuenta con Dirección , horarios de atención y 3 correos institucionales, dos del dominio siau@esehospitalregionaloccidente.gov.co y un [Gmail, \(siau@esehospitalregionaloccidente.gov.co\)](mailto:gerencia@esehospitalregionaloccidente.gov.co) , gerencia@esehospitalregionaloccidente.gov.co, (este correo fue cambiado y no se ha modificado en la página).

Algunos accesos en el inicio como políticas, objetivos, misión, visión no tienen imágenes corporativas, como se puede ver en la imagen siguiente.



La entidad no cuenta con personal idóneo para el manejo de la página web ni los demás sistemas de Información software, red interna, en ocasiones se contrata a un Técnico en Sistemas para realizar mantenimiento a equipos de cómputo y a la red interna y lo relacionado con el internet.

2. CORREOS INSTITUCIONALES:

Existen 11 correos dependientes del dominio, a la fecha de la verificación todos están activos.

director@esehospitalregionaloccidente.gov.co,

controlinterno@esehospitalregionaloccidente.gov.co

contratacion@esehospitalregionaloccidente.gov.co

notificacionesjudiciales@esehospitalregionaloccidente.gov.co

secretariagerencia@esehospitalregionaloccidente.gov.co

siau@esehospitalregionaloccidente.gov.co

pqrds@esehospitalregionaloccidente.gov.co

talentohumano@esehospitalregionaloccidente.gov.co

tesoreria@esehospitalregionaloccidente.gov.co

farmacia@esehospitalregionaloccidente.gov.co

estadistica@esehospitalregionaloccidente.gov.co

También existe dos correos que son usados como institucionales:

(esehospitaloccidente@hotmail.com y esehospitalregionaloccidente@gmail.com), los cuales no son correos derivados del dominio, pero son correos utilizados para recibir y enviar la mayoría de la información a las diferentes entidades con las que tiene relación la entidad, son los más usados, allí llega información de las diferentes instituciones como el ID, Ministerio, Supersalud, EPS alcaldías, Juzgados entre otros.

3. **ÁREAS DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU, PRESENCIALES:** En las IPS Hospital Miguel Duran Duran, Centro de Salud La Esperanza y Centro de Salud La vega, los responsables de estas áreas son personal contratado, pues la planta de personal no cuenta con estos cargos, estos colaboradores se encargan de realizar la medición de la satisfacción al usuario, recibir y dar trámite a las quejas y reclamos, orientar a los usuarios en los servicios que presta la entidad, socializar con los usuarios los derechos y deberes y las políticas institucionales, entre otras actividades.
4. **BUZONES DE SUGERENCIAS:** En la IPS Miguel Duran Duran se cuenta con tres (3) buzones (Urgencias, consulta externa y laboratorio), los cuales son abiertos cada quince días, se gestionan las quejas y/o sugerencias allí encontradas. En la IPS Centro de Salud La Esperanza se cuenta con dos (2) buzones (Consulta externa y urgencias) y en el Centro de Salud La Vega se cuenta con dos (2) buzones (consulta externa y urgencias), En cuanto al Buzón de la página web, no hay registro de queja recibida en este buzón.
5. **SISTEMAS DE INFORMACIÓN SOFTWARE:** la entidad cuenta con dos softwares uno

contable TNS y uno para los registros Asistenciales de historia Clínica y de Facturación llamado Kubapp-gestión salud, software los cuales tuvieron mantenimiento y actualización en la vigencia 2023, el software de HC cuenta con formatos que no son diligenciados por el personal asistencial como todos los relacionados con la seguridad del paciente, partograma entre otros, cuentan con claves para los diferentes usuarios, el software de TNS cuenta con disco alterno para realizar copias de seguridad, El software de Kubapp en la IPS Miguel Duran Duran No cuenta con disco alterno para realizar las copias de seguridad, estas se realizan en el mismo servidor por el responsable de facturación, en la IPS la Esperanza y en la IPS de la Vega si cuentan con discos alternos para las copias de seguridad.

6. Cuenta con la Política de seguridad de la información adoptada mediante Resolución No.127 del 01/11/2014, publicada en la web de la ESE, no ha sido actualizada.
7. Cuenta con Mapa de riesgos de Tecnologías de la Información con un riesgo identificado se debe actualizar ya que existen otros riesgos para las tecnologías de la información.


CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA

Observaciones:

No se cuenta con el TH idóneo para el manejo, control y seguimiento de la página web y demás Sistemas como software, ya que la entidad no cuenta en su planta de personal con dicho TH, la página web, su estructura de información debe ser actualizada y ajustada a los requerimientos normativos, esta cuenta con los accesos requeridos, pero algunos no tienen publicación alguna, se requiere de la publicación permanente de información de acuerdo a los lineamientos normativos.

La entidad cuenta con dos correos : esehospitaloccidente@hotmail.com y esehospitalregionaloccidente@gmail.com , los cuales son usados para recibir información y enviar información externa e interna, correos manejados por las diferentes áreas, no corresponde a los correos institucionales o corporativos del dominio de la web, los correos corporativos del dominio de la web en ocasiones estos presentan inconvenientes como bloqueos, por esta misma razón hay desconfianza en el uso por parte de los funcionarios que los tienen a su cargo, se debe revisar la seguridad con que fue creada la página, la persona que desarrollo la página es la que en la actualidad sube los archivos que se le envían para el cargue en la web y no todas las veces son subidos una vez se le envían, se debe estar recordando el cargue de los archivos, en la entidad no hay funcionario responsable de la información y de revisar si los archivos cumplen con las características de lo normado de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 y sus Decretos reglamentarios.

El software de HC cuenta con formatos que no son diligenciados por el personal asistencial como partograma y todos los relacionados con la seguridad del paciente tanto en consulta externa como en urgencias.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 6 de 6
	INFORMES	CODIGO: 200-32.25
		VERSION: 01

Recomendaciones:

1. La Entidad debe buscar la forma de contar con el recurso humano idóneo para los Sistemas de Información, en especial para la página web, con el fin de que se Coordine, ejecute y se realice seguimiento y monitoreo a los procesos del sistema y avanzar en el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y sus Decretos reglamentarios.
2. Se debe revisar y fortalecer la seguridad informática de la página web de la ESE, ya que ha tenido intentos de hackeos.
3. La página web debe tener más información o material visual para que ayude a la experiencia del usuario, más contenido.
4. Se debe publicar la información de acuerdo a los lineamientos normativos, teniendo en cuenta que algunos accesos no cuentan con la información requerida.
5. Se debe realizar evaluación a los registros clínicos en el software de Kubapp ya que hay formatos que no son llenados en el mismo, por parte de los profesionales, como por ejemplo todo lo relacionado con seguridad del paciente entre otros.
6. El mapa de riesgos de tecnologías de la información debe ser revisado y actualizado, sólo cuenta con un riesgo.

NOMBRE QUIEN REALIZO LA AUDITORIA	FIRMA
MABEL V. ROLON SANDOVAL Profesional Universitario de Control Interno	