

**RESOLUCIÓN No 023
(24 DE ENERO DE 2023)**

"Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta tecnológica para el trámite de "PQRSDF" y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona"

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN
DE DIOS DE PAMPLONA,**

En uso de sus facultades Legales, Estatutarias, especialmente las conferidas en el Acuerdo N 015 del 13 de diciembre de 2015 y,

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política de Colombia prevé en su artículo 2 *"como fines esenciales del Estado servir a la comunidad y promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política, administrativa, y cultural de la nación"*.

Que, los artículos 8, 15, 20, 23, 74 y 209 de la Carta Magna, señala además que es obligación del estado proteger el patrimonio documental, garantizar la eficiencia de los principios de la administración pública, posibilitar los derechos fundamentales de los ciudadanos, así como el derecho a la información y el libre acceso a los documentos públicos.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno.

Que, la Ley 594 del 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", señala: *"ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. La presente ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley. (...) ARTÍCULO 11. Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos. El Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística."*

Que, dentro de los principios generales que rigen la función archivística, establecidos en el artículo 4 de la Ley 594 de 2000, se establece que *"Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son*

RESOLUCIÓN No 023 (24 DE ENERO DE 2023)

“Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas “SIEP DOCUMENTAL”, como herramienta tecnológica para el trámite de “PQRSDF” y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona”

testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano;”.

Que, los artículos 21 y 22 de la misma Ley, establecen que las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnología y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos, entendiéndose la gestión de documentos dentro del concepto de archivo total, que comprende procesos tales como la producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y la disposición final de los documentos

Que, así mismo en los capítulos 3 y 4 del Decreto 2609 de 2012 *“Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.”*, se contempla el Programa de Gestión Documental, las características y los medios de conservación de la información y la Gestión de documento Electrónico.

Que, el artículo 17 de la Ley 1712 de 2014, establece que para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública, los sujetos obligados deben asegurar que estos se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la Entidad.

Que, mediante el presente acto administrativo el hospital desea adoptar el PGD el cual tiene como objetivo general el disponer de una herramienta archivística que permita diseñar, normalizar, implementar y controlar los procesos que se desarrollan en la Gestión Documental para documentos físicos y electrónicos, desde la producción y/o recepción de información hasta su trámite y/o disposición final y preservación a largo plazo independiente del soporte en que se encuentre, mediante lineamientos y normatividad que aplique a la E.S.E.

Que, la directiva presidencial 04 de 2012 *“Eficiencia administrativa y lineamientos de la política de cero papel en la administración pública”*, establece: *“(…) Con el fin de avanzar en la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública, los organismos y entidades destinatarias de la presente directiva deberán identificar, racionalizar, simplificar, y automatizar los trámites y los*

RESOLUCIÓN No 023 (24 DE ENERO DE 2023)

“Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas “SIEP DOCUMENTAL”, como herramienta tecnológica para el trámite de “PQRSDF” y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona”

procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las entidades (...). Igualmente, establece que el representante legal deberá designar un Líder de Eficiencia Administrativa y Cero Papel, que será un funcionario de nivel directivo o asesor.

Que, el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”,* determina que las Entidades Públicas tienen deberes frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten. Así mismo en el capítulo IV de dicha ley se autoriza el uso de medios electrónicos en el proceso administrativo y en particular en lo referente al documento público en medios electrónicos, el archivo electrónico de documentos, el expediente electrónico, la recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades y la prueba de recepción y envío de mensajes de datos, en las entidades públicas.

Que el numeral 7.5.3.1 de la norma ISO 9001:2015, establece: *“7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).”*

Que, el numeral 7.5.3.2 de la misma normativa, señala: *“7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición”*

Que, el artículo 2 de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 ordena que: *“la investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional.”*

Que los artículos 4 y 14 del Decreto Ley 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”,* establecen el uso de las tecnologías de la

RESOLUCIÓN No 023 (24 DE ENERO DE 2023)

"Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta tecnológica para el trámite de "PQRSDF" y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona"

información y las comunicaciones y en particular el uso de los medios electrónicos como elementos necesarios en la optimización de los trámites de la función pública. Por su parte, el artículo 38 ibidem, establece los principios de la política pública de racionalización de trámites en los siguientes términos: "(...) 1. *Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.* 2. *Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.* 3. *Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica (...)*".

Que, el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 "*Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*" en su artículo 2.2.9.1.1.1 define como Objeto: *El presente capítulo establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.*

Que el Decreto 1080 de 2015, "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura*" compiló y racionalizó las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector cultura, estableciendo en su artículo 2.8.2.5.9 que *la gestión documental en las diferentes entidades públicas en sus diferentes niveles debe comprender como mínimo los siguientes procesos. a) Planeación, b) Producción, c) Gestión y trámite, d) Organización, e) Transferencia, f) Disposición de documentos, g) Preservación a largo plazo, h) Valoración.*

Que, el Acuerdo 060 del 2001 expedido por el Archivo General de la Nación (AGN), establece que las entidades deberán implementar de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de

RESOLUCIÓN No 023 (24 DE ENERO DE 2023)

"Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta tecnológica para el trámite de "PQRSDF" y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona"

gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Que, la E.S.E requiere de una herramienta tecnológica eficiente que permita gestionar electrónicamente la producción, el trámite, la consulta, la asignación de responsabilidades, el seguimiento, la conservación, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información, la trazabilidad de cualquier documento recibido o producido por la entidad y una mejor la calidad y prestación del servicio, con cumplimiento de los requisitos normativos para la atención de todo tipo de peticiones y solicitudes relacionados con trámites en salud y administrativos que maneja la I.P.S

Que dentro de las metas establecidas, en el Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, así mismo y según indicaciones entregadas dentro del comité de MIPG se evidencia la necesidad, para el registro de las operaciones diarias de la E.S.E y la generación de los informes que debe rendir la entidad, en un único sistema de información integrado en ambiente web, con una única base de datos donde se concentre toda su información, que sea compatible con los avances tecnológicos y que permita: una Mayor confiabilidad en la información generada; Mejorar la Atención al cliente interno y externo a través de consultas en línea; Mejorar los tiempos de respuesta para la generación de informes a rendir; Obtener estadísticas e informes donde se involucren los diferentes procesos transversales; Estandarización de los flujos de información; la Trazabilidad en cada etapa del proceso; Información oportuna sobre el estado de cada PQRFD registrada; Orientar la gestión de atención al ciudadano, hacia la eficiencia y transparencia; Facilitar el ejercicio al derecho a la información y Dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice el hospital.

Que, en virtud de lo anterior, la E.S.E adquirió el software Sistema de Información para Entidades Públicas "SIEP DOCUMENTAL", herramienta tecnológica que permite al hospital recibir, procesar y gestionar de manera eficiente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), enfocado además en mantener un correcto proceso de gestión documental y satisfacer de manera positiva las expectativas de la comunidad, con relación al ejercicio del derecho fundamental de petición, el fomento de la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información pública.

Que, se hace necesario para la entidad contar con el Sistema de información para entidades públicas "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta tecnológica para el

RESOLUCIÓN No 023 (24 DE ENERO DE 2023)

"Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta tecnológica para el trámite de "PQRSDF" y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona"

trámite de "PQRSDF" de manera que permita la institucionalización del mismo y que se dé continuidad a la modernización de la entidad y mejora en el proceso de gestión documental, para lo cual será la ventanilla única el medio de notificaciones exclusiva para el intercambio de datos entre los agentes internos y los agentes externos, así la ciudadanía en general tendrá un acceso efectivo a la información.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto se:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar e implementar dentro del Programa de Gestión Documental de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona, el SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA ENTIDADES PÚBLICAS "SIEP DOCUMENTAL", herramienta de Gestión Documental y de Procesos, que permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente mediante su funcionalidad.

PARÁGRAFO PRIMERO: A través de dicho sistema, se gestionarán las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que ingresan a la entidad, desde su origen hasta su destino final.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El "SIEP DOCUMENTAL", empezará a regir a partir del día veinticinco (25) de enero (01) del año dos mil veintitrés (2023) y su uso será obligatorio por parte de todos los Servidores Públicos y Contratistas vinculados a la E.S.E y funcionará bajo los procedimientos, lineamientos, manuales y documentos que para el efecto se establezcan en el Sistema Integrado de Gestión documental.

PARÁGRAFO TERCERO: Se publicará en la página web de la I.P.S y comunicará por todos los medios posibles a la ciudadanía en general y a las diferentes entidades, la importancia de la obligatoriedad al momento de radicar documentos ya que la entidad se entenderá como notificada de todo lo asentado mediante el enlace de ventanilla única de correspondencia https://siep-ese Pamplona.com/siepdocpqr/pqr_pamplona/.

PARÁGRAFO CUARTO: La E.S.E aclara que no se le dará trámite a los documentos que no sean allegados por la ventanilla única y no se hará responsable de los términos que transcurran cuando una persona o entidad radique por otro medio distinto a la ventanilla única virtual o física.

RESOLUCIÓN No 023 (24 DE ENERO DE 2023)

"Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta tecnológica para el trámite de "PQRSDF" y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona"

ARTÍCULO SEGUNDO: RESPONSABILIDADES. GENERALES: 2.1 Constituye un deber de los servidores públicos de la E.S.E y una obligación contractual de los contratistas vinculados a la misma, el uso del "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta de gestión documental y de los procesos que manejan en virtud de sus funciones y actividades.

2.2. Como usuarios del Sistema, consultarán diariamente el "SIEP DOCUMENTAL", para efectos de gestionar con oportunidad, congruencia y calidad, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), y demás documentos que sean radicados, ejecutando las funcionalidades que ofrece el sistema para cada caso en particular, procurando el cumplimiento de los tiempos reglamentarios para dar respuesta a las mismas y acatando los lineamientos que regulan el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición.

2.3 Los servidores públicos del nivel directivo, líderes de los procesos y coordinadores de grupos de trabajo, tendrán la responsabilidad de dirigir y coordinar la implementación de la herramienta tecnológica; así mismo de socializar y promover el uso adecuado y la actualización de políticas y documentos vigentes (procedimientos, manuales, formatos, protocolos, otros).

2.4 Será responsabilidad de la gerencia el cumplimiento de los procesos "Gestión de la Tecnología" y "Gestión Documental", propender por el mantenimiento, soporte y funcionamiento de la plataforma tecnológica del aplicativo "SIEP DOCUMENTAL", bajo el marco de la normatividad vigente en materia de gestión documental y de tecnologías de la información y dentro de las competencias adscritas a cada uno.

2.5 Será responsabilidad de la subdirección administrativa y financiera, en cumplimiento de los "procesos de apoyo" y a través de las áreas de gestión humana, gestión de la tecnología y Gestión Documental, realizar seguimiento a las obligaciones contractuales a cargo del proveedor de la herramienta tecnológica, quien realizará visitas de acompañamiento y capacitación en cada área, con el fin de prestar el apoyo técnico y resolver todas las dudas al respecto sobre el correcto funcionamiento de los módulos correspondientes.

2.6 Las áreas enunciadas en el numeral anterior serán responsables respectivamente de: Brindar soporte en lo relativo al Programa de Gestión Documental, aplicado al "SIEP DOCUMENTAL". -Administrar el "SIEP DOCUMENTAL". - Recibir, radicar y direccionar los documentos de acuerdo a las

RESOLUCIÓN No 023 (24 DE ENERO DE 2023)

"Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta tecnológica para el trámite de "PQRSDF" y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona"

series y subseries documentales y Cumplir con los tiempos reglamentarios para mantener al día el Sistema.

ESPECIFICAS: Las Subdirecciones y Oficinas de acuerdo a los roles, tienen como responsabilidad las siguientes:

2.2.1 DIRECTIVOS:

- Recibir, revisar, reasignar, informar, devolver (si aplica) y consultar los documentos externos e internos registrados en el Sistema;
- Cumplir con los tiempos establecidos
- Firmar los documentos para continuar con el trámite respectivo.

2.2.2. PROFESIONALES Y TECNICOS:

- Recibir, revisar, reasignar, informar, devolver (si aplica) consultar los documentos registrados en el Sistema;
- Cumplir con los tiempos establecidos
- Proyectar las respuestas para la firma del jefe.

2.2.3 SECRETARIAS Y AUXILIARES:

- Recibir, revisar, reasignar, informar, devolver (si aplica) los documentos externos e internos registrados en el Sistema
- Atender solicitudes y consultas de los usuarios;
- Cumplir con los tiempos establecidos,
- Tramitar los documentos para la firma del jefe
- Enviar los documentos para radicación.
- Elaborar informes de correspondencia
- Realizar informes de acuerdo al módulo de Estadísticas establecidas en el Sistema SIEP.

2.2.4 CONTRATISTAS:

- Recibir, revisar, reasignar y devolver (si aplica) los documentos externos e internos registrados en el Sistema
- Cumplir con los tiempos establecidos,
- Proyectar las respuestas para la firma del jefe.

ARTÍCULO TERCERO: Todos los documentos recibidos y producidos en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus centros adscritos deben ser registrados y radicados en "SIEP DOCUMENTAL" en virtud de la presente resolución.

**RESOLUCIÓN No 023
(24 DE ENERO DE 2023)**

"Por la cual se adopta el Sistema de información para entidades públicas "SIEP DOCUMENTAL", como herramienta tecnológica para el trámite de "PQRSDF" y de Gestión Documental para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona"

ARTÍCULO CUARTO: A partir de la fecha, los correos electrónicos institucionales se utilizarán únicamente como herramienta de consulta y en casos excepcionales para apoyo a la gestión documental.

ARTÍCULO QUINTO: Adoptar las normas y atender las recomendaciones que al respecto formule el Archivo General de la Nación, en desarrollo de sus atribuciones legales, como ente rector de la política archivística nacional.

ARTÍCULO SEXTO: Las disposiciones adoptadas en el presenta acto administrativo, están estrechamente relacionadas con la obligación que tiene la entidad de dar respuesta oportuna y eficaz a las peticiones. Por tanto, su incumplimiento podrá generar responsabilidad disciplinaria para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.


ARTÍCULO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


Dada en Pamplona, a los veinticuatro (24) días del mes de enero (01) del dos mil veintitrés (2023).

HERNANDO JOSE MORA GONZALEZ
Gerente.


VB: JANETH BLANCO MONTAÑEZ
SUBDIRECTORA CIENTÍFICA.


VB: EDITH JOHANNA ROJAS
SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA.


VB: CARLOS ERNESTO ROZO TOLOZA
PU. TALENTO HUMANO.


VB: ELIZABETH SÁNCHEZ BARROSO
ASESORA JURÍDICA.