

Adecuación de la página web de la ESE Hospital  
la María a los lineamientos de Gobierno en Línea

Trabajo de grado para optar por el título de  
Comunicadora y Periodista

Scarlet Stefanía Sánchez Pinedo

Asesor  
Jorge Andrés Molina Benítez  
Magíster en Educación y Desarrollo Humano

Corporación Universitaria Lasallista  
Facultad de Ciencias Sociales y Pedagogía  
Comunicación y Periodismo  
Caldas – Antioquia  
2016

## Tabla de contenido

Introducción .....	9
Justificación .....	12
Dificultades.....	14
Objetivos.....	16
Objetivo general .....	16
Objetivos Específicos .....	16
Marco teórico .....	17
Gobierno en Línea .....	17
Marco legal de Gobierno en línea .....	20
Transformación de los gobiernos con la era digital .....	23
Estrategia 3.0 .....	24
Administración Electrónica y E- gobierno.....	24
Interoperabilidad .....	27
Escenarios de Interoperabilidad.....	28
Dominios de Interoperabilidad.....	30
Dificultades para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea .....	31
Metodología.....	34
Reuniones con grupos focales .....	34
Observación .....	35

Recopilación de datos.....	36
Referenciación con otras instituciones.....	37
Investigación y lectura del estado del arte .....	37
Resultados.....	39
Hosting.....	39
Opciones de cambio .....	39
Dropbox .....	40
Hosting seleccionado.....	41
Propuestas de cambio para la página web .....	42
Estrategia:.....	43
Gestión del Conocimiento: .....	43
Propuestas para la interacción del público externo en la página web.....	45
Otras propuestas de contenidos interactivos para la página.....	48
Hospital San Vicente Fundación .....	50
Hospital General de Medellín: .....	52
Conclusiones .....	54
Recomendaciones .....	56
Referencias .....	59
Apéndices.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## **Apéndices**

[Apéndice A: Información mínima para publicar en la Página Web](#)

[Apéndice B: Referenciación HGM](#)

[Apéndice C: Referenciación San Vicente Fundación](#)

[Apéndice D: Públicos de interés del Hospital la María](#)

[Apéndice E: Acta Final](#)

[Apéndice F: Observación y estado de la página Web del Hospital la María](#)

[Apéndice G: Recolección de correos electrónicos del HLM](#)

[Apéndice H: Actividades y responsables para implementar la estrategia GEL](#)

[Apéndice I: Responsables de la estrategia GEL en el HLM](#)

[Apéndice J: Tabla de actividades Planeadas/Ejecutadas](#)

**Lista de tablas**

Tabla 1. Barreras que impiden la masificación de Internet. ....	33
---	----

## Resumen

La práctica realizada en la E.S.E. Hospital la María ha sido una experiencia edificante para mi formación personal, profesional y laboral, puesto que es la oportunidad de poner en acción un cúmulo de conocimientos, ajustándolos a la realidad de un contexto particular en torno a la salud. Al ser la responsable de todo el proceso, mi desempeño ha demandado dosis adicionales de responsabilidad y creatividad, siendo altamente propositiva; aún cuando el Hospital entro en una crisis reputacional y administrativa, que ocasionó cambios intempestivos en políticas y responsabilidades generando desconcierto, se manejaron con serenidad y aplomo los contextos imprevistos que se presentaron, sacando en limpio el buen nombre de la institución.

Desde el 1 de agosto de 2016, fecha en que inicie mi práctica profesional en la E.S.E. Hospital La María, se desarrolló de manera ética y profesional, las competencias básicas para mejoramiento de los medios de comunicación dentro y fuera del Hospital, implementado estrategias de comunicación organizacional con apoyo de las nuevas tecnologías.

Como trabajo de grado se determina hacer una propuesta digital para la adecuación de la página web de la ESE Hospital la María, con los lineamientos de Gobierno en Línea, al ser una entidad del estado, que busca la acreditación, necesitando cumplir al 100% con la estrategia GEL (Gobierno en Línea) que comparte el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y convoca a las entidades públicas, a optimizar la prestación de los servicios por medio los recursos

electrónicos y a visibilizar sus procesos con información útil y coherente para propender a la participación ciudadana.

**Palabras claves**

Interoperabilidad, Gobierno en línea, e- democracia, web 3.0, administración pública, gestión de la información, transparencia de la información, público interno y externo.



## Introducción

La María se consolida en el año 1923 con el Dr. Jesús María Duque, quien propone la creación de un sanatorio con recursos del municipio, después de 18 años se autoriza el Hospital para la lucha antituberculosa pasando a la administración del departamento y en la década de los 70s, el Ministerio de Salud definen un nuevo objetivo para la entidad “ESE Hospital la María será un hospital general con énfasis en neumología”

A partir de este momento, la María empieza a direccionar sus procesos transformándose en una institución general de alta complejidad, que presta sus servicios a todo el departamento de Antioquia, con énfasis en neumología, VIH, TB (tuberculosis) y otros servicios integrales de salud, con calidad humana en un ambiente de innovación, formación universitaria e investigación.

La apuesta de la María, es llegar a consolidarse como un hospital público de referencia para el departamento de Antioquia en el año 2018, siendo altamente reconocido por el tratamiento de patologías complejas, cobertura y acreditado en salud.

El principal derrotero del Hospital la María, es la excelencia y esto gracias a los procesos de talento humano y la implementación del código de ética que direcciona el quehacer diario de los trabajadores y delimita las cualidades que requieren quedar, en el pensamiento colectivo de los públicos externos.

Trabajar con amor por la vida: se entiende como la actividad humana fundamentada en la comprensión, el respeto, la dignidad, la solidaridad y el

conocimiento, puestos al servicio de la conservación de la vida, permitiéndonos a la vez nuestra propia y adecuada realización.

**Respeto:** entendido como la actitud de reconocimiento a la dignidad humana del usuario, su familia, su comunidad, su cultura así como la de los compañeros de trabajo. Considera al otro como una persona autónoma y única, dentro de un marco de derechos y deberes comunes a una sociedad.

**Transparencia:** es el comportamiento humano con rectitud, que permite visibilizar procedimientos claros que no generan duda.

**Equidad:** entendido como dar a cada quien lo que le corresponde, en el contexto de la prestación de nuestros servicios y de los derechos que consagra el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Calidad:** tenemos la convicción de asumir la calidad, en forma permanente para que este principio fundamental rija la prestación de nuestros servicios, haciendo del hospital una Institución segura, altamente confiable, competente y comprometida con la excelencia en el servicio.

**Compromiso:** trabajar en forma integral y solidaria con todos nuestros clientes internos y externos para agregar valor al servicio, más allá de sus funciones si así se requiere.

**Humanismo:** buscamos que todas nuestras acciones trasciendan hacia la construcción de una institución, donde el trato para el otro esté basado en el reconocimiento de su condición humana.

Responsabilidad social: como Empresa Social del Estado, trabajamos con eficiencia en el manejo de los recursos con el fin de obtener un crecimiento económico tal, que garantice la supervivencia de la organización y el mejoramiento de los servicios a la comunidad, asumiendo la responsabilidad social con la cual estamos comprometidos.

Ciencia con conciencia: entendemos la ciencia, como una herramienta más al servicio del hombre para el mejoramiento en su calidad de vida y no como un fin en sí misma. Una adecuada información científica, acompañada del respeto a la libre determinación y a la dignidad humana fundamenta nuestra ética profesional.

Autorrealización dentro del quehacer diario: trabajamos comprometiendo todos nuestros esfuerzos hacia el mejoramiento continuo y el crecimiento personal e institucional.

Ser mejores cada día: buscamos que todas nuestras actividades, se enfoquen hacia la consolidación de un equipo de trabajo cada vez más competente, eficiente y solidario, comprometido con el logro de resultados superiores, manteniendo un ambiente armonioso y de excelencia, que promueva la mejora y el crecimiento permanente.

Autogestión: Estamos convencidos que la libertad, la iniciativa y la gestión, ejercidas en forma autónoma y responsable desarrollan, refuerzan e incentivan la creatividad, el mejoramiento y la realización personal del trabajador, estableciéndose una cultura institucional del autocontrol.

## Justificación

La María como Empresa Social de Estado, debe ser una entidad que vaya más allá de prestar servicios de salud y cubrir una buena cobertura en atención; al ser una entidad pública, su administración y procesos deben estar en constante seguimiento y al alcance de los ciudadanos y entes de control. Esta meta se facilita por medio de herramientas digitales que posibilitan el acceso ágil y efectivo a la información, lo que traduce en transparencia y una plataforma de servicios y tramites al alcance de todos con el fin último de optimizar el tiempo de los pacientes.

El propósito de este trabajo, es rediseñar una plataforma web dirigida principalmente al público externo, que cumpla con los cuatro focos de Gobierno en línea: TIC para los servicios, Gobierno Abierto, TIC para la Gestión y Seguridad en la información.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establece los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea, amparados en el Decreto 2693 de 2012, con el fin de que las entidades públicas y privadas, que también desempeñen funciones públicas, contribuyan mediante el aprovechamiento de las TIC a construir un estado más eficiente, transparente y participativo.

De igual forma, el Documento CONPES 3650 de 2010, expresa la importancia de la estrategia de Gobierno en Línea, que redundará en beneficio de todos los grupos de interés relacionados con entidades públicas al ser estos grupos generadores de un estado más participativo y transparente, por medio de los nuevos canales de comunicación.

ESE Hospital la María, al ser una empresa social del estado reconoce la importancia de seguir los parámetros que están establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea, en búsqueda de facilitar la colaboración entre las entidades del estado y la sociedad, promover la participación ciudadana y el control de la gestión pública, facilitar trámites haciendo uso de medios electrónicos y contribuir a mejorar la competitividad y calidad de vida en la sociedad.

Para alcanzar los objetivos que se propone el Ministerio de TIC y cumplir la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Comunicador Social se vuelve una pieza clave y dinamizadora de esas estrategias haciendo un análisis de los requerimientos de la información y la caracterización de los contenidos en la página web, permitiendo acercar a la comunidad desde los medios digitales, a los servicios del Estado.

Por las razones anteriores, se propone adecuar el sitio web de la ESE Hospital la María con todos los requerimientos de Gobierno en Línea, en pro de la acreditación de la entidad y con el fin de mejorar un aspecto tan relevante con relación al tema de comunicación digital.

El impacto científico y tecnológico es quizá, otro de los aspectos más relevantes para implementar la estrategia de Gobierno en Línea en la página del Hospital la María, acercando los públicos internos y externos por medio de las Tecnologías de Información y Comunicación, pues no solo visibiliza procesos que hay en el Hospital, sino que permite acercarse al ciudadano a una entidad pública donde se toman decisiones que lo afectan de forma directa. Gobierno en Línea se dispone como una

herramienta, para hacer control a la gestión pública de forma que los públicos actúen y sean los que tomen decisiones o aporten soluciones.

Con la nueva era de lo digital, los trámites y el papeleo excesivo ya no son una buena opción y las entidades que aún siguen con estos modelos se van volviendo arcaicas en sus procedimientos, generando insatisfacción a sus clientes o públicos de interés; al entender la salud como un tema prioritario y que merece tener la mejor accesibilidad, se disponen varios mecanismos para ahorrarle tiempo y dinero a las personas.

Utilizar las plataformas digitales para promover la divulgación de información de interés ciudadana, no solo se hace por un simple ejercicio de resolver las preguntas que tiene la sociedad, sino también para fortalecer una cultura de transparencia y darle un mayor significado al término “administración pública”

Este término conlleva a entender que lo público es de todos, que una empresa del estado está por y para la sociedad que más lo necesita y que la forma como opera debe estar direccionada a los intereses comunes. Por medio de la comunicación y la estrategia de Gobierno en línea, esta idea deja de ser una utopía y el diálogo que hay entre instituciones y ciudadanía rompe con la brecha de ser unidireccional, para convertirse en un diálogo de saberes y de conocimientos compartidos que propendan a la transformación y el beneficio de todos.

### **Dificultades**

Después de analizar las premisas y conceptos de cada autor, se puede decir que la entidad aún no cuenta con la capacidad y el método más eficiente para contar con un sistema de gestión documental con todas las generalidades que se especifican.

En la institución se requieren profesionales y líderes expertos en el tema del manejo de la información, comunicaciones y otros procesos importantes del Hospital, aun no trabajan de forma articulada con las oficinas de archivo.

El líder de la implementación es el representante legal y su apoyo la oficina de Comunicaciones, desconociendo que el tema de GEL requiere la asistencia y el liderazgo de muchos procesos que tengan buen dominio, conocimiento y alta tecnología.

Otra de las problemáticas principales para acoger la medida de Gobierno en línea, es que todavía hay muchos municipios que no cuentan con internet y los usuarios del Hospital La María se segmentan entre una población de estrato 1, 2 y 3 que en algunos casos no cuentan con herramientas digitales para hacer sus trámites y no utilizan estos recursos por desconfianza y desconocimiento.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Adecuar los sistemas de información que alimentan la página web del Hospital la María, a los lineamientos que exige la estrategia de Gobierno en Línea para todas las instituciones del estado.

### **Objetivos Específicos**

- Caracterizar los contenidos de la página web, de acuerdo a los mensajes, fuentes y públicos a los que se dirige.
- Valorar los aspectos técnicos de la página web, a partir de los criterios de arquitectura, funcionalidad, rendimiento y seguridad.
- Desarrollar visitas de referenciación con otros hospitales públicos, que estén en proceso de implementar la estrategia de Gobierno en Línea.
- Analizar las necesidades de publicación en la página web de las diferentes áreas de la institución, retroalimentando los contenidos en beneficio del usuario.
- Diseñar un plan de adaptación de la página web, a las condiciones de la estrategia de Gobierno en Línea.



## Marco teórico

### Gobierno en Línea

Gobierno en línea es un concepto amplio que requiere la observación de diversas definiciones, para los autores Pulido y Tibaduiza es:

Gobierno en línea es una implementación de los países desarrollados, sus ciudadanos entienden la importancia de conectarse por medio de la tecnología con las diferentes entidades públicas, por estas medidas hasta los países latinoamericanos empezaron a gobernar de una manera diferente (Pulido y Tibaduiza, 2013, 122)

Según el informe de tecnología de la información mundial del año 2013 World Economic Forum, donde se analiza la preparación que tiene los países con respecto las TIC; Colombia, Uruguay y Panamá son los que ocupan los primeros lugares en la estrategia de Gobierno en Línea.

Con respecto a la información de este resultado, es más que un compromiso ir a la par en la línea de trabajo la estrategia GEL y aplicarla con todos sus requerimientos a las empresas sociales del estado, para que la brecha entre estas entidades con respecto a las necesidades de los ciudadanos sean mínimas. La ESE Hospital la María tiene una responsabilidad con sus usuarios y el departamento de prestar sus servicios y visibilizarlos por medio de estrategias digitales asequibles a cualquier persona.

Se anexa la tabla que indica cuál es la información mínima que debe ser publicada en las páginas del estado y está consignada en el Manual para la Implementación de Gobierno en Línea.

El Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014, define Gobierno en Línea como una estrategia liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones, que busca que las entidades públicas contribuyan construcción de un Estado más **eficiente**, más **transparente y participativo**, que presta mejores servicios **con la colaboración** de toda la sociedad, mediante el **aprovechamiento de las TIC**.

La Estrategia de Gobierno en Línea, permite potenciar los cambios que se han presentado en la forma de operar de las naciones, aprovechando los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, que permita además la prestación de mejores servicios por parte del Estado, dando respuesta satisfactoria a los siguientes interrogantes:

¿Cómo hacer más fácil la relación del Estado con la ciudadanía?

¿Cómo mejorar la satisfacción de los usuarios?

¿Cómo innovar ante los retos institucionales?

¿Cómo hacer más eficiente la gestión pública?

¿Cómo proteger y optimizar los recursos públicos?

¿Cómo promover y hacer mejor el control social? (Manual para la implementación de Gobierno en Línea, 2012, p. 4)

El Ministerio de Tecnologías y de Información en las Comunicaciones (2015), desarrolla un manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea sustentando 4 razones importantes para su desarrollo:

- Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto.
- Contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública.
- Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.

- Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida.

### **Componentes de Gobierno en Línea**

1. TIC para servicios
2. TIC para Gobierno Abierto
3. TIC para la Gestión
4. Seguridad y Privacidad de la Información

TIC para los servicios: Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

TIC para Gobierno Abierto: Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

TIC para la gestión: Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.

Seguridad y Privacidad de la Información: Comprende las acciones transversales a los demás Componentes enunciados, tendientes a garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, así como la responsabilidad, la finalidad

y el consentimiento relacionado con los datos personales. (Manual de Gobierno en Línea, 2015)

### **Marco legal de Gobierno en línea**

Los gobiernos deben adoptar enfoques más estratégicos, para un uso de la tecnología que los impulse a ser más abiertos, participativos e innovadores a través del diseño de los lineamientos para permitir fomentar el uso de la información pública, aumentar la apertura y la transparencia, incentivar la participación del público en la elaboración de políticas, proporcionando datos oficiales oportunos y confiables para aumentar los datos abiertos. A continuación se mencionaran las leyes y decretos que abordan el tema de Gobierno en Línea (Pulido y Tibaduiza, 2013)

La ley 019 de 2012 establece que la formulación de la política de racionalización de trámites, estará a cargo del Departamento administrativo de la función pública con el apoyo administrativo de la presidencia de la república y del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La ley 1341 de 2009 determinó que es función del estado intervenir en el sector de las tics, con el fin de promover condiciones de seguridad del servicio al usuario final, incentivar acciones preventivas y de seguridad informática y redes sociales para dicho sector.

El Decreto ley 019 de 2012 se dictan normas para suprimir y reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de optimizar todos los trámites ante la administración pública.

Documento CONPES 3292 del 2000: se establece la racionalización y la automatización de trámites.

Ley 527 en 1999: se encarga del acceso de los mensajes y datos, comercio electrónico y las firmas digitales.

Ley 1150 del 2007: se dictan las medidas de eficiencia y eficacia para la contratación

Decreto 1929 del 2007: se reglamenta la facturación electrónica.

Decreto 127 del 2001: contiene el programa presidencial para el desarrollo de las Tics.

Decreto 1151 del 2008: determinó en gran parte el rumbo de la estrategia de gobierno en línea, toda vez que definió los lineamientos generales de la estrategia, pues aportó unos elementos específicos de unificación de criterios mediante el desarrollo de cinco fases:

- Gobierno centrado en el ciudadano
- Visión unificada en el ciudadano
- Acceso equitativo y multicanal
- Protección de la información del individuo
- Credibilidad y confianza del Gobierno en Línea

Con cada uno de los reglamentos se busca contribuir con la eficiencia y la transparencia en la administración pública, además de desarrollar y afianzar trámites y servicios por medio de los diferentes canales electrónicos, los cuales deben orientarse a facilitar el acceso a todos los ciudadanos a la información. (Pulido y Tibaduiza, 2013)

De igual manera en el Decreto 2633 de 2012 se define un método con unos componentes con el fin de que las entidades públicas avancen en la implementación de

la estrategia GEL y permita que los ciudadanos y/o usuarios sean los que determine la calidad de la información y servicios que el Estado presta y habilita

Elementos transversales: son todos los procesos que se deben ejecutar para que la entidad conozca sus públicos objetivos, los cambios que puede presentar una institución, reconocer las necesidades de los usuarios y de parte interna establecer una política de Seguridad de la Información.

Información en línea: son las actividades que permiten que todos los usuarios tengan acceso a los procesos institucionales de la entidad: temas referentes a control interno, presupuestos, datos sobre contratación, entre otros; cumpliendo con estándares de calidad y accesibilidad a la información

Interacción en línea: son todas las actividades para habilitar herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, entes de control, organizaciones, ciudadanos y empresas.

Transacción en línea: son las actividades que propendan a disponer todos los trámites y servicios por medio del portal web, sin la necesidad de aportar documentos que reposen en otra entidad pública o privada

Transformación: son las actividades que permiten que la entidad haga ajustes en su forma de operar eliminando barreras entre sus dependencias y otras entidades públicas de forma que se pueda compartir la información para hacer cadenas de trámites en línea.

Democracia en línea: son las actividades que propenden a que el ciudadano participe de forma activa y colectiva apropiándose de las decisiones que toma el Estado. (Manual para la implementación de Gobierno en Línea, 2012)

## **Transformación de los gobiernos con la era digital**

Las entidades públicas y privadas de han ido adaptando transitoriamente a la era digital, aunque no ha sido un proceso inmediato un alto porcentaje ya se ha podido adaptar

Los gobiernos, con algunas pocas excepciones, han sido lentos en la adopción de las nuevas tecnologías emergentes que están cambiando la forma de hacer negocios en el ámbito privado. Las empresas privadas y la misma onda digital impone que lo servicios lleguen de forma más fácil y oportuna por vía internet las 24 horas y los 7 días de la semana. Esta nueva cultura de servicio traslada las entidades públicas a cumplir con estos requerimientos (Abó, 2000, 116).

Es relevante la anterior información para entender que el sector privado que durante mucho tiempo ha aprovechado al máximo internet como una herramienta de alcance, rapidez de procesos y disminución de costos y distancias provocó, que las entidades gubernamentales se quisieran apropiarse también de este recurso que trae múltiples beneficios para todos los públicos internos y externos de cualquier entidad social del estado, para este caso puntual, de la ESE Hospital la María.

Entre otros beneficios de apropiarse de la era digital desde una perspectiva social para todas las entidades del Gobierno se encuentra la capacidad de aumentar la transparencia de los actos y las políticas de los gobiernos y de profundizar la democracia con nuevos canales de comunicación, desde el gobierno hacia los ciudadanos como en sentido inverso (Abó, 2000).

Tony Blair afirmó en discurso “10 Downing Street Government to speed” que era un gran reto estructurar administraciones digitales y que eso conllevaba un gran desafío y trabajo coordinado entre diferentes organismos del Estado, menor

dependencia en los documentos tradicionales en papel, y el desarrollo de nuevas metodologías de trabajo, pues está es la única alternativa que hay para que los servicios del gobierno se desarrollen por medio de internet.

### **Estrategia 3.0**

Guía de uso del Marco de Interoperabilidad (2016) la estrategia 3.0 se concibe como la “forma en que dos o más entidades coordinan su actuar desde el dominio político legal, sociocultural, organizacional, semántico, y técnico para garantizar que el intercambio de la información entre ellas se realice de forma legal, correcta y eficiente” (Guía de uso del Marco de Interoperabilidad, 2016, p. 7).

### **Administración Electrónica y E- gobierno**

Es necesario aclarar las diferencias entre e-gobierno, e-democracia y e-procurement:

El e-gobierno es ofrecer a través de internet información y servicios. La e-democracia engloba las formas de comunicación entre electos y elegidos y se asocia con votaciones y referéndums online. *Ele- Procurement* se asocia a la gestión de trámites a través de internet, especialmente compras y ventas. (d’Alòs-Moner, 2011, 245)

Por medio de los medios digitales se reinventa la forma de gobernar, aproximándose a la necesidades del ciudadano que tiene diferentes perspectivas para que la buena gobernanza no sea un eslogan político sino una realidad (d’Alòs-Moner, 2011, 246).

En la web de la Comisión Europea (2011) se puede leer:

La administración electrónica se basa en el uso de las herramientas y sistemas de información y comunicación (TIC) para proporcionar mejores servicios públicos a ciudadanos y empresas. La administración electrónica



implica mucho más que las herramientas. También implica repensar las organizaciones y procesos, así como cambiar el comportamiento de modo que los servicios públicos se presten de manera más eficiente a las personas que los necesitan. Bien implementada, permite a todos los ciudadanos, empresas y organización es llevar a cabo sus tratos con el gobierno con más facilidad, más rápidamente y a menor costo.

Lo que afirma la Comisión Europea evidencia la importancia de crear un portal web donde los públicos puedan llegar a realizar tramitaciones completas, conozcan cómo se destinan los recursos y tengan voz y voto en decisiones importantes a las cuales tienen derecho a ser ciudadanos participes con responsabilidad democrática.

Según Clift los diez aspectos que deben llevarse a cabo para poder hablar de e – democracia son

Informar de las reuniones públicas a través de internet de manera sistemática y efectiva.

Introducir el “botón democrático” en la primea página de la web corporativa que explique la misión y los objetivos de la entidad, las personas de dirección que toman las decisiones, las principales leyes que afectan a los ciudadanos, etc.

Implementar el “servicio democrático que facilite trámites online, realice encuestas a través de la Red, recoja opiniones de ciudadanos, potencie su interacción con la administración, etc.

Acabar con el “déficit de la democracia online”, es decir, invertir en tecnología y en infraestructura de comunicaciones

Potenciar los niveles de representación a través de internet creando “despachos virtuales” que permitan recoger e intercambiar opiniones de los ciudadanos.

Impulsar las posibilidades de canal bidireccional de internet y contestar de manera rápida y efectiva a los correos electrónicos. Definir una política clara al respecto.

Realizar consultas a través de la red que sirvan para educar a los ciudadanos a participar más en “el bien público”

Desarrollar normativas y leyes que regulen la e - democracia

Educar a los cargos electos en el uso de internet en su trabajo diario. En este sentido el mismo autor sugiere que debe asegurarse que los cargos electos han leído su artículo *Top ten tips for wire delected officials*

Crear aplicaciones para asegurar un único punto de acceso a la Administración. Compartir con otras administraciones de todo el mundo. (Clift, 2000)

Hoy en día, las administraciones públicas tienen el deber de dar a conocer toda la información de interés público y que el ciudadano acceda a ciertos datos que le atañen directa o indirectamente, potenciando el uso de las TIC como herramientas fundamentales, para lograr este propósito y teniendo un conocimiento claro de los públicos; sin embargo no se puede obviar la brecha digital que está latente para los usuarios de la ESE Hospital la María, pues son personas que en su gran mayoría están entre los estratos 1 y 2, bajo un régimen subsidiado y de los diferentes municipios de

Antioquia, que contemplan zonas rurales donde el internet no es la herramienta más utilizada

### **Interoperabilidad**

Interoperabilidad es un componente básico para la implementación al 100% de la estrategia de Gobierno en Línea, según la Guía de uso del marco de interoperabilidad del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (2011) esta definición es acogida como: “El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a los ciudadanos, empresas y a otras entidades”

La definición consignada en el Marco para la Interoperabilidad de Gobierno en línea y en el Manual para la implementación de la estrategia 3.0 es el siguiente:

Forma en la que dos o más entidades coordinan su actuar desde el dominio político-legal, sociocultural, organizacional, semántico y técnico para garantizar que el intercambio de información entre ellas se realiza de forma legal, correcta y eficiente

De igual forma la Guía proporciona un conjunto de elementos que orientan el intercambio de información a nivel público y está constituido por:

Principios y políticas que orientan los esfuerzos políticos, legales y organizacionales de las entidades, con el fin de facilitar la interoperabilidad.

Un modelo de administración, compuesto por un modelo de madurez, un modelo de administración y un modelo de medición

Un conjunto de recomendaciones protocolos y estándares y guías metodológicas, necesarias para que las entidades compartan información a través de

servicios de intercambio de información, con el propósito de facilitar la prestación de sus servicios a ciudadanos empresas y otras entidades públicas en Colombia.

Según estos conceptos, se pueden destacar la importancia de interoperabilidad para conectar a los ciudadanos con varios procesos de Gobierno en Línea que facilitan accesibilidad y optimización de tiempo, este parámetro es fundamental para desarrollar al 100% las estrategias que se plantea Gobierno en Línea:

- Gobierno abierto
- TIC de servicio
- TIC para la Gestión
- Seguridad y Privacidad de la información

### **Escenarios de Interoperabilidad**

Del marco de Interoperabilidad se definen 6 escenarios que definen cómo está la entidad en el avance hacia una administración pública y electrónica:

- Interoperabilidad 1: Necesidad de modernizar procesos institucionales
- Interoperabilidad 2: La entidad requiere información de otra u otras entidades
- Interoperabilidad 3: Solicitud de otras entidades para compartir información
- Interoperabilidad 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática
- Interoperabilidad 5: Obtener voluntad política para el intercambio de la información
- Interoperabilidad 6: Aumento inesperado en la cantidad de la información

El Hospital la María se ubica principalmente en el escenario 1 de interoperabilidad, porque sus procesos aún no están digitalizados ni al alcance de

todos los públicos por medio de la Plataforma Web, la entidad no tiene fijadas unas políticas, ni recomendaciones o estándares que permitan coordinar el avance del proyecto. Esta es la el primer punto de partida que le permitirá a la institución determinar qué metodología utilizará para automatizar las cadenas de trámites y procesos.

Dentro de los beneficios que alcanza una entidad, al abordar su operación desde una perspectiva de colaboración e interoperabilidad se pueden contar

**Agilidad y calidad de servicio:** Al utilizar mecanismos de intercambio de información comunes, los usuarios de la entidad pueden contar con acceso a la información en todo momento y por múltiples canales, permitiéndoles así percibir una mayor calidad en el servicio que reciben.

**Reducir costos para las entidades y el ciudadano:** En la actualidad muchas entidades utilizan folios y papel para transmitirse información entre sí. El intercambio de información a través de mecanismos electrónicos resulta una alternativa demostrada para reducción sustancial de esos procesos.

**Lograr mayor transparencia:** La documentación que describe a los servicios de intercambio de información puede ser publicada en el sitio web de la entidad y en el Portal del Estado Colombiano. De esta manera, los ciudadanos conocen qué información intercambian las entidades y entienden los beneficios que esto les significa.

**Mantenibilidad:** La utilización de estándares facilita el mantenimiento de aplicaciones, al garantizar que se encontrarán personas con los conocimientos en las tecnologías estándar y contar con redes amplias de apoyo, muchas de ellas de carácter gratuito.

Crecimiento y evolución organizados: La utilización de estándares facilita que los sistemas de información respondan de forma más simple a nuevas versiones y cambios, así como la adaptación a aumentos inesperados en la cantidad de información solicitada.

Soporte a la estrategia de Gobierno en línea: El cumplimiento de las recomendaciones del Marco de interoperabilidad constituye un criterio básico de cada uno de los niveles de la estrategia de Gobierno en línea, por lo que su cumplimiento, al nivel de madurez propio de la entidad, es objeto de constante evaluación por parte de los articuladores del Programa.

### **Dominios de Interoperabilidad**

Para entender de una forma más detallada el impacto de interoperabilidad vista como un requisito clave para transversalizar los procesos y tener una apropiación a los recursos digitales es importante conocer los cinco dominios que se desarrolla este componente:

Político legal: corresponde a la disposición de un conjunto de políticas y normar que permiten el intercambio de la información.

Socio cultural: hace referencia a la generación de competencias en las entidades para poder intercambiar información y la habilitación de medios para la colaboración entre entidades.

Organizacional: modo en que las misiones, políticas, procesos de negocio y mecanismos de prestación de estos procesos de una entidad interactúan con aquellos de otras entidades, a través del intercambio de información.

Semántico: permite garantizar que, en el momento de intercambiar datos, el significado de la información es el mismo para todos los actores involucrados.

Técnico: hace referencia a las condiciones que se deben cumplir para conectar los sistemas de información con el propósito de intercambiar información. (Marco de Interoperabilidad, 2016, p. 11).

### **Dificultades para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea**

Aunque la estrategia de Gobierno en Línea es una necesidad de todas las entidades públicas, no siempre las organizaciones están en la capacidad de adaptarse a estas transformaciones de una forma ágil y eficiente, los principales motivos son:

Los organismos gubernamentales no disponen de un *expertise* en el gerenciamiento de proyectos. Frecuentemente, la implantación de proyectos de gran porte recae en funcionarios sin ninguna experiencia específica en esta problemática. Otro inconveniente, no exclusivo del sector público, pero muy frecuente en él, es caer en la tendencia de personalizar en demasía las aplicaciones informáticas y no transversalizar todos los procesos en un área como Gerencia de la información.

También es muy evidente el rechazo de los organismos de exigir el esfuerzo de cambiar las prácticas y métodos de trabajo tradicionales, y en casos más exigentes, a reducir su plantilla o reasignar funciones. (Abó, 2000, 120)

Partiendo de la afirmación del autor se delimita que los directivos son los encargados de empoderar una estrategia de cambio a veces se rehúsan, porque ven internet como una herramienta de alto alcance capaz de agilizar y minimizar procesos y temen a que los cargos de algunos funcionarios se vuelvan innecesarios o se tengan que reasignar porque con la estrategia de Gobierno en Línea la optimización de recursos y el personal es muy representativa.

Sin embargo la importancia en la información y la transparencia provoca que las administraciones públicas visibilicen su gestión y abran el espacio a los ciudadanos

para que ellos también sean partícipes y el concepto de democracia se cumpla de manera efectiva.

No ajenos a este fenómeno, la administración pública ha establecido nuevos modelos de gobernar, los cuales trascienden del simple derecho que tienen los ciudadanos al sufragio en un tiempo, al de hacerlos parte inherente en el control social; con ello se busca disminuir la corrupción que se alimenta en ambientes secretos apartados de la poca o nula observación pública; además se promueve la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, facilita la eficiencia, la colaboración y la transparencia de las entidades del Estado e incrementa la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.(Pulido y Tibaduiza, 2013, 125)

Según Ramos: “la aprobación de este marco legal pone en evidencia dos serias *dificultades*: el grado de burocratización y la gran ausencia de intervención de la archivística en la administración pública” (Ramos, 2011, p.69).

Aunque la digitalización de los procesos es una oportunidad para que cualquier persona acceda a la información o a algún servicio, los miedos de adaptarse a una cultura digital siguen ya sea por desconfianza o miedo al cambio de lo tradicional a lo nuevo y versátil

A pesar de haber hecho enormes esfuerzos de seguridad informática, el Estado debe continuar trabajando en este aspecto dado que, en la actualidad, existe desconfianza por parte de los ciudadanos en realizar trámites por canales electrónicos, pues la percepción es que los tramites por estos medios no son seguros (Pulido y Tubaduiza, 2013, 136)

La apuesta por la administración electrónica en Colombia, el pasado 21 de diciembre del 2012 se derogó el Decreto 1151 del 2008, mediante la expedición del Decreto 2693, por el cual se establecen los nuevos lineamientos generales de la



estrategia de Gobierno; este nuevo modelo se estructura por componentes y por niveles de madurez, los cuales se consagraron en el artículo 7, así:

- Información en línea.
- Interacción en línea.
- Transacción en línea.
- Transformación.
- Democracia en línea.

**Tabla 1. Barreras que impiden la masificación de Internet.**

Ciudadanos y microempresas no ven utilidad	Insuficientes aplicaciones
Bajo poder adquisitivo del ciudadano	Terminales Servicio
Alto costo para desplegar infraestructura	Dispersión y complejidad geográfica Alrededor de 200 municipios conectados con fibra óptica Complejidad administrativa
Recursos	Presupuestos de inversión del gobierno limitados.

Modificada a partir del MicTic (s.f.)

## **Metodología**

La metodología que se aplicará para este proyecto es mixta, combina lo cualitativo de la observación, las reuniones con grupos focales, entrevistas, procesos de referenciación con entidades que vayan más adelante con el tema de la aplicación de la estrategia de Gobierno en línea y la consolidación de indicadores con lo numérico de los datos recogidos.

El desarrollo de este trabajo se implementa organizando reuniones con grupos focales del área “Gerencia de la Información”, entrevistas y referenciación sobre la estrategia GEL y las falencias que se encontraron en la página del Hospital La María, recolección de datos para la actualización de la información requerida por el Ministerio de las TIC’S, investigación y lectura del estado del arte, investigación de Decretos y leyes que soportan Gobierno en Línea, comparación de ofertas priorizando la optimización de recursos y la socialización del manual suministrado por el Ministerio de Tecnología de la Información y la Comunicación.

### **Reuniones con grupos focales**

El diagnóstico general del estado de la página del Hospital la María y sus demás variables técnicas se realizó con la asistencia de un grupo interdisciplinar llamado “Gerencia de la Información” compuesto por 4 procesos fundamentales que están consignados en el mapa de procesos de la ESE Hospital La María los cuales son:

Gestión Documental

Estadística y Archivo Clínico

Sistemas

## Comunicaciones

Adicional a estos procesos internos, que están para el servicio de la institución se obtuvo el apoyo y asesoramiento del Web Máster Diego Gallón, representante legal de la empresa INSIGNIA que fue la seleccionada por determinación del grupo de Gerencia de la Información y la Gerencia General del Hospital la María, después de haber estudiado 3 propuestas, para el acompañamiento en la adecuación de la página web a los lineamientos de Gobierno en Línea. Las observaciones y la determinación final, se definieron después de realizar unas reuniones programadas de cada proceso involucrado y la aprobación para la ejecución de las modificaciones se socializaron con el área financiera, subgerencia y gerencia de la institución.

En las 3 reuniones que se llevaron a cabo, cada líder comentó las mayores dificultades que percibían de la página web del hospital, se realizó un acta final con el consolidado de toda la información y se determinaron una serie de tareas a desarrollar definiendo una estrategia a seguir. Se anexa acta final que resume las observaciones presentadas por los líderes del Comité de Gerencia de la Información.

### **Observación**

Después de determinar las necesidades y dificultades que se presentan en la plataforma digital, se realizó un trabajo de corroboración de datos y observación en la página web de la ESE Hospital la María, para definir qué información estaba desactualizada, qué áreas estaban pendientes por entregar archivos e información para su publicación estipulada por ley en unos tiempos exactos. Este trabajo sirvió para demostrarles a los líderes de cada proceso, que llevar a cabo la estrategia de Gobierno

en Línea es una apuesta que convoca la responsabilidad de todos y el área de comunicaciones era un apoyo para el alcance de cumplir a cabalidad con la estrategia.

Luego de esta información se consolidó una matriz donde se resume el estado de la información que está publicada, qué cosas o qué documentos hacen falta por actualizar y quiénes son los responsables de hacer llegar la información, después de entregada la matriz se convocó a una reunión extraordinaria para socializar el fin de esta actividad y hablar un poco de Gobierno en Línea, los procesos convocados fueron:

Calidad

Humanización

Mercadeo

Talento humano

Control interno

Planeación

Coordinación Médica y de Enfermería

Ingeniería

Área financiera

Área Jurídica

Comunicaciones

Gestión Documental

Estadística

Atención al Usuario

## **Recopilación de datos**

Los líderes estuvieron entusiasmados, apoyaron la iniciativa, dieron ideas que fueron tenidas en cuenta para la formulación de la estrategia y la formulación de los nuevos contenidos, se estableció una fecha límite de entrega de 20 días con todos los documentos organizados y al día, también se creó un grupo de Whatsapp para resolver las dudas que se podían presentar en la entrega de la información requerida; sin embargo al cumplirse el plazo no todos entregaron la información ni se preocuparon por tratar de hacerlo, faltó más apropiación y responsabilidad para ejecutar las funciones y tener todos los datos al día para consolidarlos en la nueva versión de la Página Web. Se anexa tabla de correos electrónicos del Hospital la María con su capacidad de almacenamiento utilizada.

### **Referenciación con otras instituciones**

Se realizaron dos visitas de referenciación en el Hospital San Vicente Fundación y el Hospital General de Medellín, en cada una de las entrevistas se abordaron temas diferentes por medio de preguntas sobre la implementación de la estrategia Gobierno en Línea en otras entidades del Estado, preguntas abiertas para tener más fuentes y llevar la estrategia de Gobierno en Línea siguiendo las experiencias de las entidades y reconociendo los procesos de cada una de ellas.

Se anexa los formatos de referenciación del Hospital General de Medellín y el Hospital San Vicente Fundación.

### **Investigación y lectura del estado del arte**

El desarrollo de este trabajo consistió en la lectura exhaustiva del Manual de Gobierno en Línea, pues en este documento se fundamentan las bases principales para el desarrollo de la página web de las Empresas Sociales del Estado, se consignan

los parámetros esenciales y los documentos que por ley, la administración pública tiene que colgar en las plataformas para el conocimiento de la ciudadanía y demás públicos externos.

De igual forma, se hace una investigación de todo el marco legal que ampara la estrategia GEL y se conocen documentos que están a disposición de cualquiera y abarcan conceptos básicos relacionados a Gobierno en línea y aplicables a su ejecución en la nueva plataforma digital.

## Resultados

Dentro de los cambios que se realizaron en la página del Hospital la María se hizo un estudio del PLAN DE HOSTING actual y se pudo determinar que para toda la información que se debe consignar en esta plataforma, era insuficiente la capacidad de almacenamiento, por este motivo se estudiaron otras opciones, se efectuó el cambio de HOSTING, de DOMINIO pasando de: [@lamaria.com.co](mailto:@lamaria.com.co) a [@lamaria.gov.co](mailto:@lamaria.gov.co) y se adaptó un banco de información con una carpeta en DROPBOX para guardar por procesos y áreas todos los archivos en PDF y/o archivos pesados que ocupen muchos espacio y llenen en un tipo muy corto los correos electrónicos institucionales.

### Hosting

Olympia: <http://www.sistemasolympia.com/> Plan empresarial que tiene capacidad de 10 GB, en este plan solo se contempla el espacio de almacenamiento para la página web pero los 60 correos electrónicos quedan por fuera, por este motivo actualmente la ESE Hospital la María paga por año \$380.000 y aparte efectúa pago para los correos de [@lamaria.com.co](mailto:@lamaria.com.co) a la empresa Mi.com.co por 40 correos quedando 20 por fuera, esto hace que algunas dependencias utilicen los correos con [@lamaria.com.coy](mailto:@lamaria.com.coy) otros con [@gmail.com](mailto:@gmail.com)

### Opciones de cambio

Eleven2: [www.eleven2.com/order/?p=ssd300&pc=ssd](http://www.eleven2.com/order/?p=ssd300&pc=ssd) Incluye 230GB en total (página web y correos electrónicos), esta opción tendría capacidad para los 60 correos electrónicos de la ESE Hospital la María y a cada uno le correspondería un espacio de 3.8GB aproximadamente. La opción 1 tiene un costo de \$320.000 el año o \$510.000

los 2 años. Está opción es favorable porque tiene capacidad para los correos pero es muy limitada, en el caso de quedar sin capacidad, el siguiente plan cuesta \$580.000 el año.

Amazon web services: <https://aws.amazon.com/> Este plan ofrece 60 cuentas de correo y cada uno tiene 6GB de almacenamiento, en total 360GB de almacenamiento para correos. El sitio web contará con 50GB extras para funcionar, es decir es un 2x1 porque ofrece una capacidad exclusiva para el sitio web y otra para los correos. Este plan cuesta \$560.000 por 1 año.

Amazon web services: <https://aws.amazon.com/> Este plan ofrece 500GB de almacenamiento para dividir entre los 60 correos y la página, su costo es de \$3.700.000 el año a diferencia de la tercera opción es un servidor exclusivo para el Hospital La María, es decir que el día que se desee subir la capacidad a 600GB sale más barato que otras opciones, por cada 100 GB extras son \$120.000. Es más costoso porque ofrece varios beneficios técnicos como back-up todos los días, optimización de rendimiento, entre otros

Google: <https://gsuite.google.com/intl/en/pricing.html> Google cobra 5 USD por usuario, si son 60 correos costaría en total \$10.800.000 el año para que todos tengan correo electrónico. Esa capacidad de 5 dólares por usuarios es ilimitada (toda la capacidad que se necesite)

## **Dropbox**

La mayor problemática interna de la ESE Hospital la María, se debe al manejo de la información vía correo electrónico debido al desconocimiento, indisciplina y manejo excesivo de la información. Por ejemplo, si un funcionario de La María envía un



PDF que pesa 2MB a 6 compañeros de trabajo, ese solo PDF habrá ocupado 12MB en el servidor. Si todos los días envía un PDF a 6 compañeros, en un mes habrán gastado 360MB, ocasionando que ningún servidor sea de utilidad, pues los recursos no son infinitos, ocasionado la necesidad de migrar a Google y pagar 5 USD mensuales por usuario, al ser 60 personas son 300 USD mensuales. Lo cual se transmite en 900mil pesos colombianos al mes en promedio.

DROPBOX es una buena alternativa económica y funcional para el Hospital, puesto que por 100 USD al año (cerca de 300mil pesos al año) la entidad dispondrá de 1000 GB de almacenamiento para realizar copias de seguridad de todos los PDF enviados, de esa manera se evita llenar el buzón de correo y poder consultar el PDF desde un link.

También se puede descartar DROPBOX y generar una política de sistemas clara en la cual cada persona al cabo de un mes, descargue todos los PDF para limpiar el correo y guardarlos en un disco duro externo o en el PC. Pero si ese disco duro se daña, se pierde o le entran virus, toda la información se habrá perdido. Mientras que la seguridad de DROPBOX es superior al estar en la “nube” y no pasaría dicho inconveniente.

### **Hosting seleccionado**

Luego de estudiar todas las propuestas pre-seleccionadas por la Oficina de Comunicaciones y Diego Gallón, Web Máster se organizó una reunión para presentar las opciones y tomar una decisión; esta reunión contó con la presencia de las cuatro áreas que componen Gerencia de la Información, estando inmersos los procesos de

archivo clínico, estadística, sistemas y comunicaciones, de igual forma estuvo el Sub Gerente, Dr. Efrén Marulanda a quien se le hizo un resumen del panorama general.

Para escoger el HOSTING más acertado se realizó una tabla con el fin de determinar cuántos correos hay en la institución, cuántos hay que crear nuevos y cuáles áreas son las que requieren mayor capacidad de almacenamiento acorde a su consumo de GB, de igual forma por medio de esta tabla de recolección de datos se determinó cuáles correos estaban funcionando solo por Gmail y cuántos correos funcionaban con el DOMINIO actual de Mi com.

Se anexa tabla con los correos electrónicos del Hospital la María

Esta herramienta sirvió para estandarizar los correos, conocer la necesidad real de almacenamiento contando con otras variables como tiempo de uso y observaciones adicionales de tipo cualitativo en el caso de correos que ya sobrepasaron su capacidad de 15 GB, que tienen un consumo mínimo o tienen algún otro problema. Después de este proceso se tabuló para tener un escenario más claro y que esta modalidad se utilice más adelante.

Aparte de comprar un HOSTING con mayor capacidad de almacenamiento se consiguió tener un dominio definitivo e institucional .gov, acorde a la razón de ser de la entidad; una Empresa Social del Estado quedando tanto en correos como página web con el dominio correcto.

### **Propuestas de cambio para la página web**

Cabe anotar que para definir estas propuestas se contó con la participación de un grupo interdisciplinar del Hospital la María conformado por:

- Comité de Gerencia de la información

- Web Máster
- Asesora Externa del Área de Calidad

En este grupo se recogieron varias observaciones con respecto al tema de la Página Web. Se anexa **ACTA FINAL** con el consolidado de las reuniones y una tabla que recoge el estado de la plataforma digital anterior

**Estrategia:**

Reestructurar la Página Web de la ESE Hospital la María para que sea un portal que cumpla los parámetros de interoperabilidad, gobierno abierto, trámites en línea, seguridad de la información, ventanillas únicas, interacción y retroalimentación entre los públicos de interés de la entidad y el sitio web.

Se anexa tabla de los públicos de interés del Hospital la María.

**Gestión del Conocimiento:** En esta opción se encontrarán todas las capacitaciones institucionales de interés para público corporativo, se consignarán las Relaciones Docencia – Servicio de las universidades que tienen convenio con el Hospital la María, se compartirán videos formativos y prácticos que serán herramientas para conocer los diferentes procesos de la institución, sin necesidad de hacer capacitaciones largas y con poco impacto al personal nuevo que ingrese a la institución. Esta propuesta se dejará abierta para que la complemente el área de Talento Humano.

**Gestión Institucional:** En esta opción se encontrarán agrupados todos los procesos de carácter institucional que en algún momento pueden ser de interés para los públicos externos o entes de control que quieran conocer información detallada o

investigar temas de control interno, calidad, contratación, financiación, proyectos en curso, políticas, entre otra información que la ciudadanía debe tener acceso para cumplir a cabalidad la ley de transparencia.

Últimas noticias: Es una opción que estará en el HOME para que los usuarios se enteren de lo último que sucede en la institución, cada noticia estará organizada según la fecha de publicación, las más recientes aparecerán al inicio. La propuesta se hace con el fin de que los eventos más importantes se calendaricen y queden registrados en la página web como insumo informativo para todos los grupos de interés del Hospital la María.

Adaptar el sistema Responsive: Tecnología móvil para que la página web tenga la mejor visibilidad desde cualquier dispositivo móvil y no sea necesario hacer algún proceso o documentarse visibilizando la página por medio de un computador.

Intranet: área exclusiva para el personal del Hospital donde con un usuario y contraseña puede consultar información interna de su proceso.

Gestión Documental: Este componente permite gestionar documentos corporativos privados y de interés para terceros de forma tal que puedan ser descargados por el interesado mediante un usuario y una contraseña. Este módulo permite crear tantas categorías de documentos como sea necesario.

Diapositivas dinámicas: Es un módulo dinámico creado con tecnología HTML 5 con imágenes y textos animados, esta tecnología permite una visualización perfecta y accesible desde cualquier dispositivo móvil (IOS, Android). Hace las veces de un tablero virtual en el que se puede publicar información gráfica de manera simple, atractiva y amigable. Las diapositivas se visualizan en el HOME o inicio de la página

web del hospital con los datos más relevantes, esto con el fin de que el usuario que se interese por algo le dé clic y vaya a un enlace que le amplíe la información

### **Propuestas para la interacción del público externo en la página web**

Sección de preguntas frecuentes y recursos: en ocasiones por falta de información detallada, el paciente pierde tiempo en filas, al igual que las secretarías brindando información que puede estar plasmada en los recursos digitales. A través de este servicio el usuario siempre tendrá acceso a las respuestas sobre las preguntas más usuales, evitando otro tipo de comunicación innecesaria como correos electrónicos o llamadas telefónicas.

PQR: Formulario de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias que le permiten al usuario una mayor efectividad a la hora de resolver sus dudas y mejorar el servicio al ser una canal de escucha directo entre el usuario y la entidad. A parte de esta función se dejan indicadores mensuales que recojan el resumen de esos formularios para que los usuarios se den cuenta que sus observaciones se estandarizan para mejorar los procesos

Denuncias: A parte del PQR se deja un correo disponible para hacer denuncias ciudadanas sobre algún tema que comprometa el manejo de los recursos públicos, la operación y administración de la Empresa Social del Estado, alguna mala atención que comprometa la salud y la integridad de vida del paciente. Esto con el fin de que el ciudadano se comunique de forma bidireccional con la institución y reciba una respuesta efectiva que solucione su problema en el menor tiempo posible.

Notificaciones Judiciales: El departamento Jurídico será el encargado de atender todo tipo de derechos de petición, tutelas y/o otros documentos de carácter legal, por medio del correo electrónico [procesosjudiciales@lamaria.gov.co](mailto:procesosjudiciales@lamaria.gov.co) en donde los ciudadanos recibirán respuesta sobre los avances y el estado de su solicitud. Este correo aparecerá en el HOME en la parte inferior izquierda junto a los datos de contacto.

Agregar comentario: En la opción NOTICIAS se habilitará un espacio para que los lectores puedan agregar un comentario sobre la percepción al tema que se está tratando; este comentario llegará a Comunicaciones y Atención al Usuario, procesos encargados de dar una respuesta a los comentarios presentados. La idea es incentivar a la ciudadanía a que participe activamente y que sientan que sus opiniones en la administración de la ESE Hospital la María se tienen en cuenta.

Correo de información: Este correo electrónico es un recurso que utilizará cualquier persona que tenga dudas de la institución y aún no hayan sido resueltas con la información consignada en la plataforma web. El área que recibe esta solicitud será Comunicaciones y de ahí redirige la pregunta al proceso que tenga la respuesta a la solicitud concreta del usuario.

Opción Humanización: Visibilizar el proceso de humanización y todas las actividades que se desarrollan con relación al mismo, considerando Humanización como tema de gran impacto social para las entidades de salud. Este contenido estará en el HOME con piezas gráficas y contenidos interesantes que resalten la imagen del Hospital la María, como una entidad que se preocupa por el bienestar de sus pacientes y tiene por encima la premisa de servir y brindar la mejor atención.

Opciones destacadas en el HOME: Todas van enfocadas al usuario:

- Servicios médicos
- Trámites
- Atención al usuario
- PQRD

Asociación de usuarios: La asociación de usuarios es un grupo de la comunidad que se encargan de ser veedores de la institución y estar pendientes de todos los procesos de atención con el usuario, por este motivo se hace necesario que ellos tengan un reconocimiento en la página web y se visibilicen por medio de estas herramientas digitales.

Se creará una subcarpeta “Asociación de usuarios” en la opción principal “Atención al usuario” está se retroalimentará con sus datos de contacto, fotografías de ellos, procesos adelantados con la comunidad y en general toda la información que resulte importante.

Contador de visitas: Este módulo permite saber cuántas visitas recibe el sitio web a diario, semanal, mensual y anual. Es necesaria una plataforma que haga un sondeo para evidenciar con indicadores cuál es el alcance de la nueva plataforma digital.

Donde estamos: Los mapas satelitales nos permiten observar desde a cualquier lugar de la Tierra y ver imágenes de satélite, mapas, relieve y edificios 3D. Tener esta herramienta en la página web del Hospital le provee a los usuarios una información acertada para llegar lo más fácil posible.

Interoperabilidad: Interoperabilidad se refiere a la capacidad que tiene una entidad para transversalizar sus procesos con otras entidades de forma que por medio

de plataformas web se puedan realizar varios trámites, lo que le permite al usuario ahorrar tiempo y acceder a toda la información con una ventana única de atención. Cuando la página del Hospital la María llegue a este punto estará cumpliendo a un 100% con el foco de TIC para el servicio.

Después de definidas estas propuestas se reparten las tareas de todos los procesos involucrados del Hospital la María que ayudan al desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea y se establece una POLÍTICA la cual especifica quiénes son los líderes responsables de dirigir la estrategia. Se anexa Tabla de actividades y responsables para implementar la estrategia GEL por sus respectivos focos, la Política creada para la institución y un Cronograma de actividades planeadas y ejecutadas para hacer seguimiento constante al cumplimiento.

### **Otras propuestas de contenidos interactivos para la página**

Blog interactivo “Consulta tu médico” : Este será un blog abierto para todos los médicos de la entidad que quieran compartir artículos en la página web sobre temas de interés coyuntural en salud, patologías complejas y su tratamiento, pronósticos y enfermedades desconocidas, entre otros temas que ellos mismos propongan o que los usuarios deseen leer. La meta será prestar una plataforma útil no solo para conocer los servicios de la institución sino para capacitar y darle todas las herramientas informativas a los públicos internos y externos que visiten el portal.

Digitalización de procesos: Una de las principales características que se ha trazado la administración de la institución ha sido minimizar el uso de papel y digitalizar



varios procesos; para este logro se tuvo en cuenta que la nueva página web puede facilitar el alcance de esta propuesta.

En el desarrollo del IV Simposio Nacional y XVI Departamental de VIH y Tuberculosis, la empresa Insignia y el Departamento de Comunicaciones implementó un sistema para las inscripciones al evento por medio de la página web, anteriormente para estos eventos la gente debía llamar a una línea de atención o solicitar la inscripción por medio de un correo electrónico. Este tipo de sistema era bastante ortodoxo y tenía un margen de error alto al no estar sistematizado correctamente.

Todo el registro se fue guardando en la página web del Hospital permitiendo que el día del evento el participante solo presentará su número de cédula y se corroborará su inscripción, en caso de no estar inscrito el sistema permitía hacerlo en tiempo real. Con los datos del participante se imprimía un sticker con su respectivo nombre, cédula e institución o empresa siendo identificado.

La base de datos de las personas que asistieron al Simposio de VIH y TB quedó en la plataforma interna y con ella se cuantificaron los certificados que se debían digitalizar y quiénes debían recibirlo. En años anteriores los certificados se entregaban en físico, lo que representaba un gasto exagerado de papel, ahora con el nuevo sistema el participante recibe un correo para llenar una encuesta de satisfacción, después de diligenciarla y enviarla; el sistema le solicita que ingrese su número de cédula y al darle ENTER inmediatamente se genera el certificado en PDF con todos los datos que quedaron registrados para que cada participante lo descargue y haga el uso que le parezca más conveniente con él.

Al escoger el buscador JOOMLA 3.5 que es más avanzado y tiene más seguridad y al tener un HOSTING con mayor capacidad de almacenamiento los contenidos se pueden hacer más diversos sin que esto ralentice la navegación de la página, como en casos anteriores donde se colocaban imágenes de alta resolución y el sistema antiguo no las cargaba por falta de capacidad. Esto permite crear no solo un portal donde el usuario encuentre todo lo que necesite, sino también se puede hacer un espacio interactivo donde constantemente haya una retroalimentación efectiva entre públicos de la ESE Hospital la María y el portal web.

### **Hospital San Vicente Fundación**

El propósito principal fue emular o modificar el plan de acción en la ESE Hospital la María con todo lo relacionado a herramientas digitales de forma que el procesos fueran exitoso y aplicables en un corto plazo.

La primera entrevista fue de parte de la Jefe de Comunicaciones del Hospital San Vicente Fundación, Alba Luz Arroyave quien dio cuenta de todos los procesos exitosos que se habían consolidado por medio de herramientas digitales, manejo e implementación de las Tics como la Web, Gobierno en Línea y Redes Sociales. También se abordaron otros temas de interés para aplicarlos en el Hospital La María como campañas de sensibilización y promoción de la salud.

La entrevista fue bastante provechosa porque no solo se abordó el tema de Gobierno en Línea y Pagina Web, sino también se conocieron otros procesos exitosos en cuanto al tema del manejo de crisis reputacional y comunicación interna.

Se destaca el tema del manejo de la **INTRANET** como plataforma interactiva donde todo el personal del Hospital conoce temas de interés institucional, datos curiosos; es un portal para actualizarse de las diferentes campañas y programas que están en curso. Es una herramienta tan exitosa que todos los empleados la utilizan para visibilizarse y conseguir un reconocimiento a las gestiones y al trabajo diario de todos (Arroyave, 2016).

En cuanto al tema de la página web y Gobierno en Línea, Alba Luz Arroyave fue muy enfática al decir que el Hospital San Vicente Fundación al ser una entidad privada no tenía que cumplir con los estándares que se reglamentan en el manual de la estrategia GEL, sin embargo mencionó que la página del Hospital se enfoca en ser un portal de cara al usuario, por y para él, máxime cuando en esta entidad se hacen tantos programas, campañas, investigaciones, capacitaciones entre otros actividades que favorecen a profesionales de la salud , pacientes del hospital y demás públicos externos.

Después de explorar la página del Hospital San Vicente Fundación y de la ESE Hospital se pudieron hacer varias observaciones generales:

- La información que aparece en el HOME debe ser las más trascendental y de interés para los públicos objetivos

- El Hospital la María debe preocuparse por desarrollar y publicar información de sus programas, pues al ser una entidad del estado el tema de Responsabilidad Social es prioritario
- La información corporativa debe estar en un micro sitio, el usuario corporativo no es el único que visita la página del Hospital La María.

Al finalizar la entrevista, la Coordinadora de Comunicaciones Alba Luz Arroyave recomendó solicitar una visita de referenciación en el Hospital General de Medellín con la Coordinadora del Comunicaciones para ahondar el tema de Gobierno el Línea puesto que es la entidad de orden público que tiene los estándares más altos de cumplimiento. Se anexa formato de referenciación del Hospital San Vicente Fundación

### **Hospital General de Medellín:**

Los medios digitales son fundamentales para una entidad cuya administración debe ser pública y en el caso de la página web del HGM representa el medio de mayor captación porque optimiza procesos, permite hacer realizar trámites en tiempo real, inscripciones, consultas de citas, solucionar preguntas frecuentes y tener acceso a la información que debe conocer la ciudadanía y los entes reguladores de control.

El manual de Gobierno en Línea 2015 le exige a las entidades públicas una serie de requisitos siguiendo el desarrollo de 4 focos principales, cada uno con unas tareas importantes de varios procesos de la institución y un cumplimiento al 100% para el 2010 (Serna, 2016)

En la entrevista con la Coordinadora de Comunicaciones, Margarita Serna Flórez me compartió el Manual de Gobierno en Línea para la lectura, la Guía de

interoperabilidad, otro concepto importante para el desarrollo de la estrategia GEL, una presentación en Power Point que resume la estrategia con sus 4 focos principales y la tabla del HGM con los avances de cada foco, porcentajes de cumplimiento y logros que están proyectados a consolidarse hasta el 2020.

Además de eso, sugirió algunas recomendaciones y expuso que para su consideración la página del Hospital la María no estaba tan atrasada con el tema de Gobierno en Línea, solo tenía que mantener actualizada la información y redistribuir algunos contenidos de forma que haya una segmentación entre el público corporativo y el usuario, también hablo de contemplar la posibilidad de tener un chat que comunique en tiempo real a cualquier persona con la entidad y le resuelva todo tipo de inquietudes en caso de no encontrar la respuesta en la página; también recomendó hacer una charla de sensibilización a los líderes que deben apropiarse de la estrategia, pues no solo comunicaciones es responsable de su implementación, son muchos más procesos.

Al finalizar la entrevista, la Jefe de Comunicaciones del Hospital General de Medellín hizo énfasis en reconocer la importancia de esta estrategia no solo por norma o cumplimiento a un mandato del ministerio de las tics, sino como una oportunidad para que el usuario optimizara tiempos, se le dieran todas las facilidades en cuanto al acceso de la información propendiendo a ser una entidad transparente que apoye un gobierno abierto y abra todas las puertas a la participación ciudadana

## Conclusiones

Con este trabajo se pudo determinar que la página web anterior del Hospital la María era un recurso inutilizado, que tenía poco registro de visitas nadie visitaba, ni usaba para buscar información útil; no contaba con una apropiación y estudio delimitado de todos los públicos, ni tenía definido el alcance hacía estos y qué información podría resultar interesante. Sin una segmentación de los grupos objetivos la información era difusa, estaba mal administrada y dispersa en toda la página de inicio

El Manual de Gobierno en Línea se convierte en la base principal para rediseñar y reestructurar una página web que priorice la transparencia y la asertividad en la información, la funcionalidad de los recursos digitales y la apropiación de una plataforma web, entendida como una herramienta que optimice procesos, conectando al ciudadano de forma directa con la entidad y posicione mucho más la imagen del Hospital la María hacía todos los públicos.

Con la anterior página había un alto riesgo de que la información se perdiera al tener un administrador desactualizado, como lo era Joomla 2.5, no se podía subir información y documentos pesados, la plataforma interna de la página web no mostraba ninguna estadística o indicador que permitiera definir la captación de los públicos y las visitas de la página.

La directivos y en general todos los líderes de la entidad pudieron comprender que Gobierno en línea es un proyecto altruista que necesita la apropiación y el trabajo

de un equipo interdisciplinar y responsable para alcanzar los logros que establece en manual con sus 4 focos de desarrollo al 100% para el año 2020.

Entender y emular otras experiencias de instituciones de Salud que están acreditadas y son reconocidas en la ciudad en cuanto al manejo de la página web y la apropiación de Gobierno en Línea, es fundamental para estructurar las políticas y los procedimientos en el Hospital la María accionado la estrategia GEL con planeación y alcance de resultados.

Entender la estrategia de Gobierno en Línea como un proyecto de alto alcance, hace definir unas políticas para su implementación, determinar responsables para el desarrollo de cada foco con funciones específicas, realizar conferencias con todo el personal para ir adaptando la entidad a una cultura digital de Web 3.0 y tener indicadores de gestión que puedan dar cuenta del avance del proceso.

Los ciudadanos y los pacientes que hacen uso de los servicios del Hospital la María son los más favorecidos con la aplicación de la estrategia GEL, porque pasan de ser simples espectadores a poder comunicarse de forma directa con la entidad, sus decisiones y su palabra tienen relevancia absoluta y se propende a la participación del ciudadano y la transparencia en la información, siendo estos requisitos básicos de una Empresa Social del Estado.

## Recomendaciones

Gobierno en línea es una propuesta de alta proyección que debe involucrar varios procesos para su ejecución y seguimiento de cumplimiento, dentro de los resultados se establece una política donde se da claridad de los líderes que deben intervenir en esta estrategia, conocer de fondo lo que pide el Manual de Gobierno en Línea y hacer de ese documento un derrotero para accionar todos los cambios propuestos. De igual manera se requiere un plan de acción y una tabla de tareas programadas y ejecutadas de cada líder con el fin de que se organicen reuniones y se cree un comité llamado “Aplicación de la estrategia GEL” para hacer las respectivas evaluaciones mensuales. Las reuniones de este comité deberán contar con la presencia del Gerente, Subgerente, o un delegado que replique y haga un control a la información y conserve las actas y las conclusiones de dicho encuentro.

Cuando la política se ejecute y cada líder se apropie de sus responsabilidades, tendrán una segunda función; será sensibilizar a todo el personal que tengan a cargo sobre la importancia de cumplir a cabalidad con los requerimientos y sensibilizarlos en el tema de la entrega a tiempo de todos los documentos que deban ser colgados en la página al departamento de Comunicaciones.

Será responsabilidad de cada colaborador de la ESE Hospital la María navegar en el nuevo sitio web y conocer la nueva plataforma y los contenidos que son compartidos de forma que cada uno, como usuario corporativo aproveche al máximo esta herramienta para consultar la información que necesite y la comparta a cualquier



persona o pueda hacer una observación que retroalimente lo que está publicado o lo corrija.

Será fundamental llevar un cronograma digital de cumplimiento compartido para los líderes y las personas que estén de forma directa involucradas en la aplicación de la estrategia de Gobierno en Línea de forma que se establezcan las actividades con fechas determinadas y se haga un seguimiento constante.

Es imprescindible que el grupo de Gerencia de la Información de la ESE Hospital la María en asesoría con el Web Máster creen y socialicen una política de manejo de la información para los correos electrónicos de forma que todos los usuarios corporativos optimicen su espacio y no permitan que se acumulen documentos que son muy pesados o están en formato PDF archivados en los correos. La idea es que este tipo de archivos se compartan a una carpeta corporativa de DROPBOX y se organice esa información con los lineamientos que suministre la persona encargada de Gestión Documental, este modelo se convertirá en un Banco de información Digital que no se perderá al estar en La Nube.

Es imprescindible que al mismo tiempo en que se hacen estas modificaciones que pide el Manual de Gobierno en Línea para optimizar procesos, digitalizarlos y volverlos más accesibles, se hagan capacitaciones y se oriente al personal para que la plataforma y los cambios digitales no se conviertan en una carga inentendible y de difícil manejo, sino por el contrario en una herramienta muy útil que le facilitará gestiones y actividades a las diferentes áreas del Hospital y en general su personal.

Por último, es de suma importancia llevar indicadores de gestión que visibilicen de una forma más cuantitativa los alcances y avances hasta el 2020 de Gobierno en

Línea, estos datos se sustentarán en porcentajes, cifras y conclusiones que serán compartidas en las reuniones del Comité que lidera la estrategia

## Referencias

- Abó, J. (2006). Los gobiernos e internet. *Revista De Antiguos Alumnos Del IEEM*, 9(1), 114-124.
- Arroyave, A. (15 de Julio de 2016). Referenciación del Hospital San Vicente Fundación. (S. Sánchez, Entrevistador)
- d'Alòs-Moner, A. (2011). E-gobierno: ¿modernización o fosilización de la administración? *El Profesional De La Información*, 20(3), 245-249. doi:10.3145/epi.2011.may.01
- Daza, N. P., & Ávila, A. T. (2013). Dificultades técnicas para la implementación de la nueva normativa en el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea y la gestión documental en Colombia: decretos 2578 y 2609 de 2012 (AGN) y 2693 de 2012 (MinTIC). *Códices*, 9(2), 115-140.
- Estrategia Gobierno en Línea. (2016). Guía de Uso del Marco de Interoperabilidad. [online] Available at: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240\\_Guia\\_Interoperabilidad.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Interoperabilidad.pdf) [Accessed 28 Nov. 2016].
- Ministerio de las Tecnologías de la Comunicación y la Información. (2015). Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia. Bogotá: El Ministerio.
- Serna, M. (16 de Julio de 2016). Referenciación Hospital General de Medellín. (S. Sánchez, Entrevistador).