

### ANEXO DIMENSION 3

#### SOPORTES REQUERIDOS

| <b>Política</b>   | <b>Soportes requeridos</b>  |
|---|---|
| Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos | Mapa de procesos, fichas de procesos, actas de revisión, informe de simplificación                              |
| Servicio al ciudadano                                       | Carta de servicios, procedimiento PQRS, encuestas de satisfacción, actas de socialización                       |
| Racionalización y estandarización de trámites               | Catálogo de trámites, acto administrativo, publicación sede electrónica, informes comparativos                  |
| Participación ciudadana en la gestión pública               | Plan de participación, cronogramas, actas y compromisos, informe de evaluación                                  |
| Gobierno Digital  | Plan de Gobierno Digital, portal institucional, servicios digitales (HCE, citas), informes de interoperabilidad |
| Transparencia y lucha contra la corrupción                  | Publicaciones de transparencia, código de integridad, actas de capacitación, registro de conflictos de interés  |
| Seguridad digital   | Política de seguridad, inventario de información, plan de continuidad, registro de incidentes                   |
| Defensa jurídica  | Protocolo de defensa jurídica, registro de procesos judiciales, matriz de riesgos jurídicos, informes jurídicos |
| Mejora normativa  | Informe de revisión normativa, listado de normas, actas de mesas de trabajo, evidencias de remisión             |

#### RESPONSABLES

| <b>Política</b>   | <b>Responsable sugerido</b>             |
|---|---|
| Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos | Planeación + Oficina de Calidad         |
| Servicio al ciudadano                                       | Oficina de Atención al Usuario / PQRS   |
| Racionalización y estandarización de trámites               | Planeación + TIC + Atención al Usuario  |
| Participación ciudadana en la gestión pública               | Atención al Usuario + Gerencia          |
| Gobierno Digital  | Área de Sistemas / TIC                  |
| Transparencia y lucha contra la corrupción                  | Control Interno + Jurídica              |
| Seguridad digital   | Coordinador TIC + Seguridad Informática |
| Defensa jurídica  | Oficina Jurídica                        |
| Mejora normativa  | Jurídica + Planeación + Gerencia        |

#### Evidencias Específicas

| <b>Política</b>   | <b>Evidencias específicas</b>   |
|---|---|
| Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos | Archivo PDF con Mapa de Procesos actualizado, Fichas de procesos firmadas por responsables                |
| Servicio al ciudadano                                       | Carta de Servicios publicada en web, Procedimiento PQRS en intranet, Informe de encuestas de satisfacción |

|   |   |
|---|---|
| Racionalización y estandarización de trámites | Catálogo de trámites en sede electrónica, Resolución de simplificación de trámites, Informe de comparación de tiempos |
| Participación ciudadana en la gestión pública | Plan de participación anual, Actas de mesas ciudadanas, Informe de cumplimiento de compromisos                        |
| Gobierno Digital                              | Documento 'Plan_Gobierno_Digital.pdf', Portal institucional con servicios, Evidencia de interoperabilidad con EPS     |
| Transparencia y lucha contra la corrupción    | Sección de transparencia en la web actualizada, Código de integridad firmado, Listas de asistencia a capacitaciones   |
| Seguridad digital                             | Política de seguridad publicada, Inventario de activos TIC en Excel, Bitácora de incidentes                           |
| Defensa jurídica                              | Registro de procesos judiciales en base de datos, Informe jurídico trimestral, Matriz de riesgos legales              |
| Mejora normativa                              | Documento de revisión normativa con propuestas, Actas de mesa técnica, Oficios de envío al ente territorial           |

#### Indicadores

| <b>Política</b>   | <b>Indicadores</b>   |
|---|--|
| Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos | % de procesos simplificados frente al total de procesos        |
| Servicio al ciudadano                                       | % de satisfacción del usuario en encuestas anuales             |
| Racionalización y estandarización de trámites               | % de trámites estandarizados en la sede electrónica            |
| Participación ciudadana en la gestión pública               | % de compromisos ciudadanos cumplidos frente a lo pactado      |
| Gobierno Digital  | % de servicios hospitalarios digitalizados (HCE, citas online) |
| Transparencia y lucha contra la corrupción                  | % de información publicada en la web de transparencia          |
| Seguridad digital   | N° de incidentes de seguridad reportados y gestionados         |
| Defensa jurídica  | % de procesos judiciales con defensa activa y seguimiento      |
| Mejora normativa  | % de normas revisadas y ajustadas frente al marco vigente      |