

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

## PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC.



**E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE  
PITALITO**

**2026**

| FECHA: | Elaboración:                              | Aprobación                                                                    | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017<br>Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y<br>Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 1     |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

## CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:

### Control del Documento

|            | Nombre                                      | Cargo                                  | Dependencia                             | Fecha                   |
|------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|
| Autor      | Gerardo Gómez Cortés                        | Ingeniero                              | Sistemas de Información                 | 15 de diciembre de 2025 |
| Revisión   | Jorge Eliécer Tovar Valencia                | Subgerente Administrativo y Financiero | Subgerencia Administrativa y Financiera | 18 de diciembre de 2025 |
| Aprobación | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |                                        |                                         |                         |
|            | Acta No. 001 del 22 de enero de 2026        |                                        |                                         |                         |
|            | Diana Marcela Conde Martín                  |                                        | Gerente                                 |                         |
| Adopción   | Resolución Gerencial No. 020                |                                        | Fecha: 22 de enero de 2026              |                         |

### Control de los Cambios

| Versión No. | Fecha de Aprobación               | Descripción de los Cambios                                                           |
|-------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0         | Resolución No. 200 del 04/08/2017 | Levantamiento del Plan                                                               |
| 2.0         | Resolución No. 042 del 28/01/2020 | Actualización del Plan y cambio de código antes HSP-GI-P24.                          |
| 3.0         | Resolución No. 027 del 27/01/2022 | Revisión y ajuste del PETIC en concordancia con los avances y actividades propuestas |
| 4.0         | Resolución No. 037 del 27/01/2023 | Actualización del documento                                                          |
| 5.0         | Resolución No. 049 del 30/01/2024 | Actualización del documento                                                          |
| 6.0         | Resolución No. 034 del 27/01/2025 | Actualización del documento                                                          |
| 7.0         | Resolución No. 020 2026           | Actualización del documento                                                          |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 2     |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....                                                                           | 6  |
| 2. OBJETIVOS .....                                                                             | 6  |
| 2.1. Objetivo General .....                                                                    | 6  |
| 2.2. Objetivos Específicos.....                                                                | 7  |
| 3. ALCANCE DEL DOCUMENTO .....                                                                 | 7  |
| 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIACIONES .....                                                  | 7  |
| 5. MARCO NORMATIVO .....                                                                       | 8  |
| 6. MATRIZ DOFA.....                                                                            | 9  |
| 7. ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES ..... | 10 |
| 7.1 Elaboración HDSAP .....                                                                    | 11 |
| 7.3 Sistemas de Información.....                                                               | 13 |
| 7.3.1 Análisis General Del Estado de los Sistemas de Información .....                         | 13 |
| 7.4 Servicios Tecnológicos .....                                                               | 14 |
| 7.4.1 Estrategia y Gobierno .....                                                              | 14 |
| 7.4.2 Administración de Sistemas de Información .....                                          | 15 |
| 7.4.3 Infraestructura y Planta Tecnológica .....                                               | 15 |
| 7.4.4 Conectividad .....                                                                       | 17 |
| 7.4.5 Servicios de operación .....                                                             | 19 |
| 7.4.6 Mesa de Servicios especializados .....                                                   | 22 |
| 7.4.7 Análisis de servicios tecnológicos.....                                                  | 23 |
| 7.5 Gestión de Información .....                                                               | 24 |
| 7.6 Gobierno de TI .....                                                                       | 25 |
| 7.6.1 Estructura Organizacional HDSAP .....                                                    | 25 |
| 7.6.2 Talento Humano (Roles y Perfiles) .....                                                  | 26 |
| 7.7 Análisis Financiero .....                                                                  | 29 |
| 8. RUPTURAS ESTRATÉGICAS .....                                                                 | 30 |
| 9. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO .....                                                             | 31 |
| 9.1 Modelo Operativo.....                                                                      | 32 |
| 9.2 Necesidades de Información.....                                                            | 32 |
| 9.2.1 Principales flujos de Información .....                                                  | 34 |
| 9.3 Alineación de TI con los Procesos .....                                                    | 39 |
| 10. MODELO DE GESTIÓN DE TI.....                                                               | 43 |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 3     |

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10.1 Estrategia de TI.....                                                                        | 43 |
| 10.1.1 Definición de los Objetivos Estratégicos de TI.....                                        | 44 |
| 10.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial. ....                | 45 |
| 10.1.3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la Institución.....                 | 49 |
| 10.2 Gobierno de TI .....                                                                         | 50 |
| 10.2.1 Cadena de Valor de TI.....                                                                 | 50 |
| 10.2.2 Indicador y Riesgos de Gestión de TI .....                                                 | 51 |
| 10.2.3 Modelo de Dirección de TI .....                                                            | 53 |
| 10.3 Gestión de la Información .....                                                              | 55 |
| 10.3.1 Herramientas de Análisis .....                                                             | 55 |
| 10.3.2 Arquitectura de Información.....                                                           | 55 |
| 10.4 Sistemas de Información.....                                                                 | 57 |
| 10.4.1 Arquitectura de Sistemas de Información .....                                              | 57 |
| 10.4.2 Implementación de Sistemas de información .....                                            | 58 |
| 10.4.3 Servicios de Soporte Técnico .....                                                         | 59 |
| 10.5 Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos.....                                             | 59 |
| 10.5.1 Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC .....                       | 59 |
| Alta disponibilidad de los Servicios .....                                                        | 60 |
| 10.5.2 Infraestructura.....                                                                       | 61 |
| 10.5.3 Servicios de Operación.....                                                                | 63 |
| 10.5.4 Mesa de Servicios .....                                                                    | 66 |
| 10.5.5 Uso y apropiación .....                                                                    | 67 |
| 11. MODELO DE PLANEACIÓN.....                                                                     | 69 |
| 11.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC .....                       | 69 |
| 11.2 Estructura de Actividades Estratégicas.....                                                  | 71 |
| 11.3 Plan maestro o Mapa Ruta .....                                                               | 72 |
| 11.4 Proyección de presupuesto área TI .....                                                      | 73 |
| 11.5 Plan de intervención sistemas de información. ....                                           | 74 |
| 11.6. Plan de Proyectos de Tecnologías de la Información .....                                    | 75 |
| 11.6.1 Catálogo de Iniciativas de TI para el año 2026.....                                        | 81 |
| 12. CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE COLOMBIA DIGITAL (INCLUIDA EN EL DECRETO 1078 DE 2015). .... | 83 |
| 13. PLAN DE COMUNICACIÓN DEL PETIC .....                                                          | 85 |
| 14. INDICADOR GENERAL .....                                                                       | 86 |
| 15. DOCUMENTOS RELACIONADOS .....                                                                 | 87 |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 4     |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 16. RESPONSABLES .....                                                                       | 87 |
| <input type="checkbox"/> Subgerencia Administrativa y Financiera.....                        | 87 |
| <input type="checkbox"/> Asesor de sistemas .....                                            | 87 |
| <input type="checkbox"/> Médico General - Analista de sistemas de información de apoyo ..... | 87 |
| <input type="checkbox"/> Ingeniero de Analítica de datos y desarrollo de software .....      | 87 |
| 17. BIBLIOGRAFIA .....                                                                       | 87 |
| 18. PARTICIPACIÓN CIUDADANA, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN .....                         | 88 |

## TABLAS

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Marco Normativo .....                                                                 | 8  |
| Tabla 2 Matriz DOFA.....                                                                       | 9  |
| Tabla 3 Catálogo de Servicios .....                                                            | 15 |
| Tabla 4. Consolidados equipos de cómputo .....                                                 | 16 |
| Tabla 5. Hardware y comunicaciones .....                                                       | 17 |
| Tabla 6. Servicios de operación .....                                                          | 20 |
| Tabla 7. Administración y operación de las aplicaciones .....                                  | 20 |
| Tabla 8. Servicios de telefonía .....                                                          | 21 |
| Tabla 9. Sistemas de información .....                                                         | 24 |
| Tabla 10. Profesionales sistemas de información .....                                          | 26 |
| Tabla 11. Profesionales mesa de servicios .....                                                | 26 |
| Tabla 12. Perfiles personal mesa de servicios .....                                            | 27 |
| Tabla 13. Inversión TI.....                                                                    | 30 |
| Tabla 14 Alcance rupturas estratégicas .....                                                   | 30 |
| Tabla 15 Flujo de información a nivel sectorial del HDSAP .....                                | 33 |
| Tabla 16. Flujo de Información frente a los procesos institucionales .....                     | 35 |
| Tabla 17 Matriz de procesos VS sistemas de información .....                                   | 39 |
| Tabla 18 Matriz de sistemas de información VS categoría de la información .....                | 41 |
| Tabla 19. Estrategia TI frente a los planes sectoriales.....                                   | 45 |
| Tabla 20. Avance Cumplimiento Estrategia Colombia Digital .....                                | 46 |
| Tabla 21. Indicadores de gestión de TI .....                                                   | 52 |
| Tabla 22. Riesgos de gestión TI.....                                                           | 52 |
| Tabla 23. Niveles Organizacional TI.....                                                       | 53 |
| Tabla 24. Modelo de Análisis de la Información .....                                           | 56 |
| Tabla 25. Publicación de la Información.....                                                   | 56 |
| Tabla 26. Transacción de la Información de 2023 las Aplicaciones del HDSAP .....               | 57 |
| Tabla 27. Transición del servicio .....                                                        | 59 |
| Tabla 28. Disciplinas de gestión con el mayor impacto sobre la disponibilidad del sistema..... | 61 |
| Tabla 29. Clasificación de la Copia de Seguridad .....                                         | 62 |
| Tabla 30. Proceso de Copias de Seguridad (Backups).....                                        | 62 |
| Tabla 31. Estructura alta disponibilidad.....                                                  | 64 |
| Tabla 32. Descripción de las actividades del Proceso .....                                     | 66 |
| Tabla 33. Lineamientos como principios base de cada uno de los dominios .....                  | 69 |
| Tabla 34. Estructura de las actividades estratégicas .....                                     | 71 |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 5     |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 35. Mapa de Ruta.....                                     | 72 |
| Tabla 36. Catálogo de Iniciativas .....                         | 81 |
| Tabla 37 Objetivo y la estrategia de divulgación del PETIC..... | 85 |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, de ahora en adelante HDSAP, tiene como misión brindar un servicio de excelencia a la población Sur Colombiana, es por esto por lo que apoya su gestión institucional mediante el adecuado manejo de las tecnologías de información, transformando los datos en información relevante para la toma de decisiones y la implementación de soluciones alineadas a las necesidades actuales de la institución. Esta transformación debe realizarse con base a una planificación definida y estructurada que permita proyectar y alinear los objetivos institucionales con un enfoque efectivo hacia sus procesos.

En ese sentido el HDSAP, cumpliendo con los lineamientos gubernamentales y sobretodo entendiendo los beneficios y la necesidad misma de la planeación estratégica, ha realizado la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las comunicaciones – PETIC, lo cual conlleva a definir el enfoque tecnológico de la institución para los próximos 4 años. Para la elaboración de este plan, ha sido necesario: la revisión y análisis de la situación actual de la organización, tomando como referencia aspectos internos desde el punto de vista operativo y tecnológico, la definición de las arquitecturas tecnológicas; y posteriormente la proyección de iniciativas dimensionada en el tiempo, la cual se constituirá en la hoja de ruta tecnológica que deberá seguir la institución.

Es importante resaltar que el presente documento es la herramienta que permitirá incorporar a mediano y largo plazo proyectos que generen valor a la institución y se vea reflejado en la prestación de un mejor servicio.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General

El PETIC tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador de la toma de decisiones institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones de manera que genere valor en cada uno de sus procesos. Lo anterior, implica que será un insumo importante para el proceso de gestión institucional y para el logro de los objetivos de la oficina de informática y del hospital en general.

|               |                                    |                                                                                                    |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                                  | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y</b><br><b>Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>6</b>     |



|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

## 2.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer las capacidades de gestión de TI en el hospital aplicando buenas prácticas del modelo de gestión IT4+.
- Agilizar los procesos del hospital mediante el uso efectivo de las tecnologías de la información.
- Garantizar la generación de información de calidad para la toma de decisiones.
- Garantizar el cumplimiento normativo en materia de tecnologías de la información
- Garantizar que la estrategia de TI del hospital se encuentre armonizada con las estrategias institucionales, del sector o del territorio y de la nación.

## 3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC, aplica a todos los procesos institucionales que contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de los recursos tecnológicos de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Su alcance comprende la apropiación, uso eficiente y gestión integral de las TIC como herramientas que potencian la calidad en la gestión, orientan la toma de decisiones y permiten generar valor agregado mediante la implementación de acciones, propuestas y proyectos alineados con los objetivos estratégicos definidos en el Plan de Desarrollo Institucional, garantizando así la continuidad, eficiencia y sostenibilidad de los procesos institucionales.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIACIONES

- AE: Arquitectura Empresarial
- GEL: Gobierno en Línea
- PETIC: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.
- TI: Tecnologías de la Información
- HIS: Software de Historia de Clínicas.
- INDIGO VIE: nombre del producto (sistema) de gestión administrativo.
- INDIGO CRYSTAL: nombre del producto (sistema) de gestión de historia clínicas.
- ATHENEA: nombre del producto (sistema) de gestión de laboratorio clínico.

|               |                                    |                                                                                        |                                          |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                      | <b>Adopción</b>                          | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026<br/>Comité Institucional de Gestión y<br/>Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020<br/>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>7</b>     |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

- HEXANAK: Software de manejo de hemocomponentes y hemoderivados.
- Gestión documental.
- HDSAP: Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.
- MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- KASPERSKY: Antivirus, software de seguridad y protección.
- KB: Knowledge Base – Base del Conocimiento

## 5. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta el marco normativo relacionado con la operación del HDSAP, y detalla la normatividad a partir de la cual tienen sustento el desarrollo e implementación de la tecnología y los sistemas de información en la institución.

*Tabla 1. Marco Normativo*

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 527 de 1999                        | Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.                                                                             |
| Ley 594 de 2000.                       | Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                                             |
| Ley 962 de 2005                        | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.                                                                    |
| Decreto 1747 de 2000.                  | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con: “Las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales”.                                                                                                                                          |
| Ley 1273 de 2009                       | Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. |
| Ley 1341 de 2009                       | Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.                                                                                                                                        |
| Decreto 19 de 2012<br>Nivel Nacional   | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.                                                                                                                                                   |
| Decreto 2609 de 2012<br>Nivel Nacional | 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.                                                                          |
| Decreto Nacional 1377 de 2013          | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.                                                                                                                                                                                                   |
| Ley 1712 de 2014                       | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                       |
| Decreto Nacional 1078 de mayo de 2015  | Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – Título 9 – Capítulo I.                                                                                                                                                 |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 8     |



|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                                        |                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto 103 de 2015                    | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones                                            |
| Decreto 415 de 2016                    | Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones |
| Acuerdo No. 19 23 de diciembre de 2014 | Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014.                            |
| Aprobación 31 de julio de 2013         | Manual de procesos y procedimientos de seguridad de la información.                                                                   |

## 6. MATRIZ DOFA

Tabla 2. Matriz DOFA

| MATRIZ DOFA                                                         |                                                                                                                              |                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>FACTORES EXTERNOS</div> <div>FACTORES INTERNOS</div>           | Oportunidades (O)                                                                                                            | Amenazas (A)                                                                                                                            |
|                                                                     | O1 Identificación de necesidades de información de los diferentes servicios                                                  | A1 Falta de gobernanza de datos                                                                                                         |
|                                                                     | O2 Gestión y fortalecimiento de servicios de TI                                                                              | A2 Posibles ataque informáticos                                                                                                         |
| Fortalezas (F)                                                      | ESTRATEGIAS FO                                                                                                               | ESTRATEGIAS FA                                                                                                                          |
| F1 Contamos con buena infraestructura tecnológica                   | FO 1 Vincular al proceso de gestión de la información recurso humano con formación en nuevas tecnologías                     | FA 1 Fortalecer el uso de nuevas tecnologías informáticas                                                                               |
| F2 Procesos documentado                                             | FO 2 Documentar la estrategia o plan de la analítica de datos en la empresa                                                  | FA 2 Salvaguardar la información a través de la concientización de su buen uso                                                          |
| F3 Políticas gerenciales alineadas con la gestión de la información | FO 3 continuar el fortalecimiento de la plataforma tecnológica                                                               | FA 3 Adoptar estrategias para que el hospital cuente con un proceso robusto de gobernanza de datos                                      |
| Debilidades (D)                                                     | ESTRATEGIAS DO                                                                                                               | ESTRATEGIAS DA                                                                                                                          |
| D1 Presupuesto limitado                                             | DO 1 Iniciar la estructuración de la analítica de datos involucrando el talento humano en su adopción                        | DA 1 Avanzar en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica que soporte mejor accesibilidad con seguridad en nuestra red de datos |
| D2 Falta de capacitación al personal                                | DO 2 Fortalecer las rondas a los usuarios del sistema de información realizando análisis causal de los hallazgos encontrados | DA 2 Fortalecer la gobernanza de datos como estrategia del análisis de datos en los diferentes procesos                                 |

Como resultado del análisis DOFA, se identifica la necesidad de desarrollar estrategias que permitan fortalecer la gestión de tecnologías de la información en la, a partir de la GOBERNANZA DE DATOS que actualmente se gestionan y fortalecen permanentemente, aprovechando para ello las nuevas tecnologías disponibles y tendencias en transformación digital para implementar soluciones tecnológicas que permitan mejorar los procesos y la eficiencia administrativa.

Así mismo, es importante direccionar recursos para el fortalecimiento de las capacidades y competencias del talento humano de la entidad, y de esta manera,

| FECHA: | Elaboración:                              | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017<br>Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 9     |

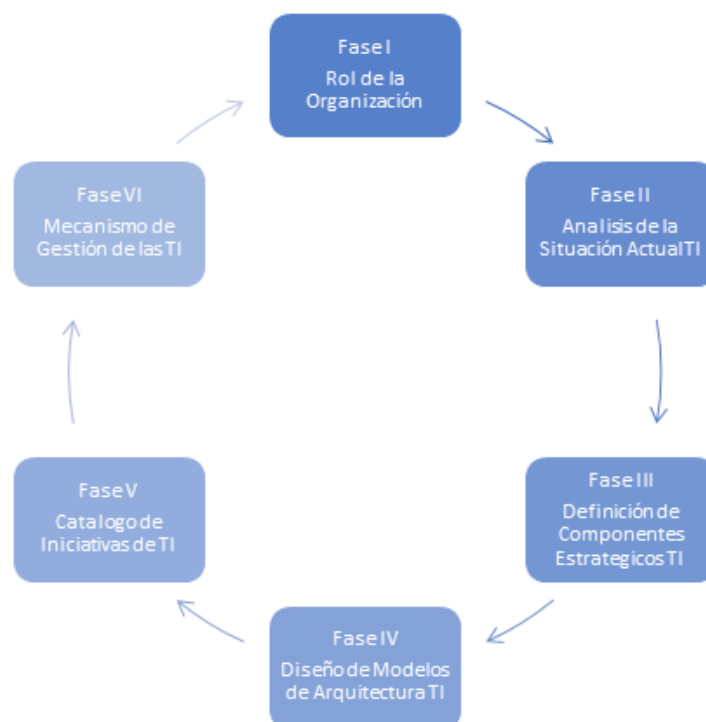
|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

avanzar en el cumplimiento e implementación buenas prácticas, estándares y normatividad nacional, fortaleciendo los conocimientos, experiencia y resultados obtenidos y documentados en el proceso de Gestión y Seguridad de TI de la entidad, y atendiendo así riesgos, necesidades y debilidades identificadas.

## 7. ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, fue formulado a partir del análisis de la situación actual de la institución en materia tecnológica, considerando su infraestructura, procesos, talento humano y marco normativo. Este diagnóstico permitió identificar las necesidades y oportunidades de mejora para orientar la planeación, gestión e inversión en tecnologías que fortalezcan la eficiencia institucional, la calidad en la gestión y la toma de decisiones basadas en información confiable.

El PETIC se estructura como una hoja de ruta estratégica alineada con el Plan de Desarrollo Institucional, los lineamientos del Ministerio TIC y el modelo IT4+. Su desarrollo se organiza en seis fases metodológicas que integran el diagnóstico, la definición de componentes estratégicos, el diseño de arquitecturas, la formulación de proyectos y la gestión de su implementación, asegurando una evolución tecnológica sostenible y articulada con los objetivos institucionales



|               |                                    |                                                                                                     |                                                         |                            |                        |
|---------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b><br><br>Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | <b>Adopción</b><br><br>Resolución No. 020<br>22/01/2026 | <b>Versión:</b><br><br>7.0 | <b>Hoja:</b><br><br>10 |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 |                                                                                                     |                                                         |                            |                        |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

*Ilustración 1. Fases de la Metodología Propuesta*

## 7.1 Elaboración HDSAP

### Fase I.

- **Rol de la Organización.** Esta fase está orientada principalmente al entendimiento del posicionamiento del HDSAP en el sector y a identificar el propósito y su razón social.

### Fase II.

- **Análisis de la Situación Actual TI.** Esta fase involucra un examen y estudio del estado actual del HDSAP. Produce como resultado el modelo funcional en el que opera la organización. Su propósito es entender apropiadamente la posición del HDSAP, sus problemas y madurez tecnológica.

### Fase III.

- **Definición de Componentes Estratégicos TI.** Esta fase se concentra en el entendimiento del entorno y el establecimiento de la estrategia TI que determina la construcción del modelo operativo, la estructura de la organización y la arquitectura de información.

### Fase IV.

- **Diseño de Modelos de Arquitectura TI.** Esta fase está relacionada con la creación de un modelo de TI. Su propósito es identificar soluciones de TI para establecer una estrategia de TI.
- La estrategia de TI está relacionada con los esfuerzos de diseño e implantación de TI, para soportar las estrategias de negocio del HDSAP. Determina los lineamientos informáticos que deberán cumplir software, hardware y comunicaciones, para formar parte de la arquitectura informática.

### Fase V.

- **Catálogo de Iniciativas de TI.** Esta fase está relacionada con las iniciativas tecnológicas del HDSAP de acuerdo con el Plan de Arquitectura de Servicios Tecnológicos.
  - Las estrategias tecnológicas para que sean rentables y de calidad.
  - La innovación tecnológica.
  - Los requerimientos de capacidad, disponibilidad y adaptabilidad, estandarización de los servicios tecnológicos.
  - La adquisición y/o reutilización de la tecnología requerida por la entidad de acuerdo con principios de Racionalización y Optimización.
  - La administración y operación de los servicios tecnológicos.

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 11    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

- Los anteriores deben cubrir las características de conectividad, software base, infraestructura, plataformas y aplicaciones.

#### Fase VI.

- **Mecanismo de Gestión de las TI.** Esta fase requiere de una integración de tres factores: personas, procesos y tecnología. Enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades del HDSAP, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final.

### 7.2 Uso y Apropiación de la Tecnología

Para lograr un adecuado uso y apropiación de la tecnología, actualmente el HDSAP, realiza programas de inducción, capacitación y reinducción de los sistemas de información y herramientas tecnológicas al personal nuevo y antiguo. Cabe anotar que para el HDSAP es importante que los usuarios se apropien y hagan buen uso de servicios tecnológicos con los que se cuenta; también en la página web, se publican diversos contenidos institucionales para el aprendizaje, comprensión y apropiación de los servicios TI; de igual forma se cuenta con una intranet, la cual sirve como herramienta indispensable, para que cada uno de los usuarios puedan tener acceso a información que tiene expuestos diversos temas sobre los servicios TI ofrecidos, como lo son políticas de seguridad de la información, uso de sistemas de información, entre muchos otros documentos con contenido relevante.

Actualmente se encuentra en construcción una plataforma **e-learning**, a la cual tendrán acceso todos los usuarios del HDSAP, y permitirá realizar cursos virtuales, que afiancen el conocimiento y posibiliten aplicar los temas relacionados con los servicios TI, se busca que desde cada puesto de trabajo se tenga acceso a estos recursos académicos, los cuales son de vital importancia para la educación y la sensibilización de cada uno de los usuarios en el manejo y transferencia de conocimiento para el desempeño de sus labores.

Según el resultado del cuestionario de uso y apropiación TI, se observa que arroja un resultado positivo, que, dentro de la escala de la medición para la tabulación de la información, indica puntaje **BUENO**, es decir, que la situación actual del HDSAP en cuanto a este tema se refiere, da como resultado que el personal de la institución está satisfecho y conoce los procesos de implementación de los nuevos servicios de la plataforma tecnológica.

Igualmente, de acuerdo con la entrevista del uso y apropiación TI realizada, se tiene como resultado que cada uno de los líderes de la institución conoce su perfil frente a los servicios TI donde estas herramientas cumplen un papel fundamental para la realización de su actividad diaria.

|               |                                    |                                                                            |                                  |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                          | <b>Adopción</b>                  | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0             | 12           |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

La recolección de la información de los líderes frente a los servicios TI tiene algunas sugerencias, ya que existen actividades donde los líderes no tienen apoyo, esto se ve reflejado en que aún se manejan procesos manuales; de igual manera, los líderes de área conocen parcialmente los recursos que están dedicados a TI, ya que no tiene información precisa acerca de ésta.

En conclusión, los servicios TI del HDSAP son una herramienta necesaria para la ejecución de las labores de los diferentes procesos: estratégicos, misionales y de apoyo, donde la institución tiene como objetivo vincular al personal de la entidad y desarrollar una cultura que facilite la adopción de tecnología.

### 7.3 Sistemas de Información

De acuerdo con lo dispuesto en el modelo de gestión de TI propuesto por MinTIC los sistemas de información se dividen en: apoyo, misionales y de direccionamiento estratégico. Según esto el HDSAP tendría la siguiente categorización:

Sistemas de apoyo:

- ERP (Indigo VIE Cloud Platform)
- Extranet
- Almera

Sistemas Misionales

- Sistemas Misionales de Gestión
- Sistemas Misionales de Prestación: HIS (Indigo Crystal), ANNAR-ATHENEA, HEXA-BANK, RIS-PACS.
- Servicios de información digital, incluidos los portales: SIVIGILA, Intranet, Página Web.

#### 7.3.1 Análisis General Del Estado de los Sistemas de Información

De acuerdo con la información recolectada se logra identificar que el HDSAP se ha esforzado en implementar herramientas Informáticas como instrumento organizacional-transversal para generar valor a su modelo gestión integral en función del correcto desarrollo de actividades. De esta forma ha conseguido crear un canal de mesa de ayuda que recepcione y tramite las solicitudes de los usuarios consiguiendo operar de forma continua y alineada con metodologías internacionales. De este modo el hospital se apoya en las normas expedidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, modelos de gestión como el IT4+, también estándares internacionales como ITIL, e ISO 27001, que se encaminan en la aplicación de “buenas prácticas” y la prestación de servicios de TI con niveles de calidad y en condiciones seguras.

| FECHA: | Elaboración:  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017    |                                                                            |                                  |          |       |
|        | Modificación: | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 13    |
|        | 22/01/2026    |                                                                            |                                  |          |       |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

Todas estas iniciativas han ido evolucionando dado su grado de implementación y aceptación por parte de usuarios finales que en su momento se resistían al cambio tanto procedimental como de integración de herramientas TI, generando un atraso en la aplicación de nuevas iniciativas y obligando a estructurar procedimientos nuevos de apoyo y formación continua.

Dado las múltiples normativas estatales, las entidades públicas deben apoyar sus procesos con modelos de gestión flexibles que permitan un natural desarrollo e integración de nuevas políticas sin llegar a causar traumatismo dentro de la gestión los objetivos institucionales.

## 7.4 Servicios Tecnológicos

### 7.4.1 Estrategia y Gobierno

La gestión de servicios tecnológicos se encuentra centralizada por el área de sistemas de información, donde se tramitan y se da seguimiento a las solicitudes con proveedores y terceros.

El Hospital cuenta con una estrategia de prestación de servicios tecnológicos mediante una mesa de ayuda que brinda soporte con un esquema de disponibilidad 7x24 con al menos un profesional en sitio y en operación continua. También gestiona la administración de usuarios mediante la solicitud de tickets y mantenimiento a la planta de equipos tecnológicos.

El Hospital Departamental de San Antonio de Pitalito dentro de su política de calidad busca mejorar los servicios de salud de una forma digna, eficiente, ética y solidaria. De esta forma ha adoptado varios estándares nacionales e internacionales de implementación de mejores prácticas.

De acuerdo con esto se cuenta con unas políticas de seguridad de la información basadas en la norma ISO 27001 e implementación de mesa de servicio alineada a la metodología ITIL. Contribuyendo a la seguridad de la información y mejorando los canales de comunicación para la resolución de solicitudes de soporte. Todo esto ajustado a estrategias gubernamentales como Gobierno en Línea.

Actualmente el HDSAP no cuenta con una estrategia definida frente a la tercerización de los servicios tecnológicos, sin embargo, en la actualidad posee contratación con algunas empresas que prestan servicios definidos de soporte, mantenimiento e instalación de productos específicos.

|               |                                    |                                                                                        |                                          |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                      | <b>Adopción</b>                          | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026<br/>Comité Institucional de Gestión y<br/>Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020<br/>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>14</b>    |



|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

## 7.4.2 Administración de Sistemas de Información

La administración de los sistemas de información del HDSAP, es realizada por personal de la Mesa de servicio en apoyo al área de sistemas de información del hospital, quienes son los encargados de velar por el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica, tanto en hardware como en software.

Para este propósito se debe contar con herramientas que ayuden a realizar la correcta administración de los sistemas de información, en el caso del HDSAP, se cuenta con una mesa de servicios que está constituida por personal idóneo, para prestar las 24 horas del día soporte de primer, segundo y tercer nivel. Para recibir los requerimientos del personal del HDSAP, se cuenta con un software especializado el cual se encuentra instalado en todos los equipos de cómputo del HDSAP, y permite que se realicen requerimientos con todos los detalles del inconveniente y así recibir un soporte de calidad y sobre todo oportuno, de igual forma se reciben requerimientos vía telefónica tanto telefonía fija, como celular, para que el usuario tenga varias alternativas a la hora de solicitar apoyo en cualquier inconveniente que se presente en su jornada laboral.

Los sistemas de información se encuentran alojados en los servidores que hacen parte del Data Center del HDSAP, desde allí se envían las diferentes consultas, inserción y modificación de datos, los agentes de la mesa de servicios, son los autorizados para ingresar y realizar los diferentes procesos, que se deben llevar a cabo para sobre guardar la información contenida en esa área, para ello se llevan estrictos estándares que garantizan la seguridad de la información.

## 7.4.3 Infraestructura y Planta Tecnológica

Actualmente HDSAP tiene definido un catálogo de servicios el cual tiene como objetivo alinear cada uno de los procesos tecnológicos por tipo y línea de servicios, soportando la infraestructura tecnológica de la entidad, contribuyendo a la administración y el desarrollo de los servicios TI.

*Tabla 3 Catálogo de Servicios*

| FECHA: | Elaboración:  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación: |                                                                            |                                  |          |       |
|        | 01/08/2017    |                                                                            |                                  |          |       |
|        | 22/01/2026    | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 15    |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

| TIPO                         | LÍNEA DE SERVICIO           | SERVICIO TI                              |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|
| Servicios Tecnológicos       | Acceso                      | Internet                                 |
|                              |                             | Correo electrónico                       |
|                              |                             | Página Web                               |
|                              |                             | Extranet                                 |
|                              | Aplicaciones                | Índigo Vie Cloud                         |
|                              |                             | Índigo Vie                               |
|                              |                             | Indira                                   |
|                              |                             | Annarlab                                 |
|                              |                             | Hexabank                                 |
|                              |                             | Extranet                                 |
|                              |                             | Alemera                                  |
|                              |                             | App índigo                               |
|                              |                             | Help Desk Support                        |
|                              | Infraestructura             | Red de datos                             |
|                              |                             | Red Wifi                                 |
|                              |                             | Datacenter- servidores                   |
|                              |                             | Correo corporativo                       |
|                              |                             | VPN                                      |
|                              |                             | Firewall                                 |
|                              | Programas y Utilitarios     | Ofimática                                |
|                              |                             | Sistemas operativos                      |
|                              |                             | Referencia y contrareferencia            |
|                              |                             | Carpeta - archivo compartido             |
|                              |                             | Carpeta- archivo local                   |
|                              | Dispositivos de Cómputo     | Equipos de escritorio                    |
|                              |                             | Impresoras - ricoh                       |
|                              |                             | Escáner                                  |
|                              |                             | Impresoras                               |
|                              |                             | Portátiles                               |
|                              | Gestión de Usuarios         | Ingreso Personal                         |
|                              |                             | Retiro Personal                          |
|                              |                             | Capacitación personal                    |
|                              |                             | Modificación roles – permisos            |
|                              |                             | Contraseñas                              |
| Estrategia Gobierno en Línea | Reportes                    | Reportes y vistas                        |
|                              | Seguridad de la información | SGSI                                     |
|                              | Gobierno en Línea           | TIC para el Gobierno Abierto             |
|                              |                             | TIC para servicios                       |
|                              |                             | TIC para la gestión                      |
|                              |                             | Seguridad y privacidad de la información |

Descripción de los componentes de infraestructura de la institución:

Tabla 4. Consolidados equipos de cómputo

| Tipo de Equipo TI  | Estado | Cantidad |
|--------------------|--------|----------|
| Equipos de cómputo | Bueno  | 368      |

|        |                             |                                                                                              |                                                  |                     |                 |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|-----------------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación<br><br>Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Adopción<br><br>Resolución No. 020<br>22/01/2026 | Versión:<br><br>7.0 | Hoja:<br><br>16 |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 |                                                                                              |                                                  |                     |                 |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|                   |       |    |
|-------------------|-------|----|
| <b>Portátiles</b> | Bueno | 47 |
| <b>Impresoras</b> | Bueno | 42 |
| <b>Escáneres</b>  | Bueno | 37 |
| <b>Servidores</b> | Bueno | 16 |

#### 7.4.4 Conectividad

Actualmente el HDSAP, cuenta con dos canales dedicados de internet, uno con la empresa CLARO de 300 MB y otro con la empresa SINERGY de 200 MB, SINERGY 100 MB banda ancha

Tabla 5. Hardware y comunicaciones

| Ítem                | Descripción                  |
|---------------------|------------------------------|
| <b>Access Point</b> | Marca: UNIFI<br>Cantidad: 19 |
| <b>Switch</b>       | Marca: 3COM<br>Cantidad: 14  |
| <b>Switch</b>       | Marca: CISCO<br>Cantidad: 12 |

A través de la ilustración No 2 y 3, se puede identificar la arquitectura de red de datos y la arquitectura de la red inalámbrica, respectivamente.

|               |                                    |                                                                            |                                  |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                          | <b>Adopción</b>                  | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0             | 17           |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

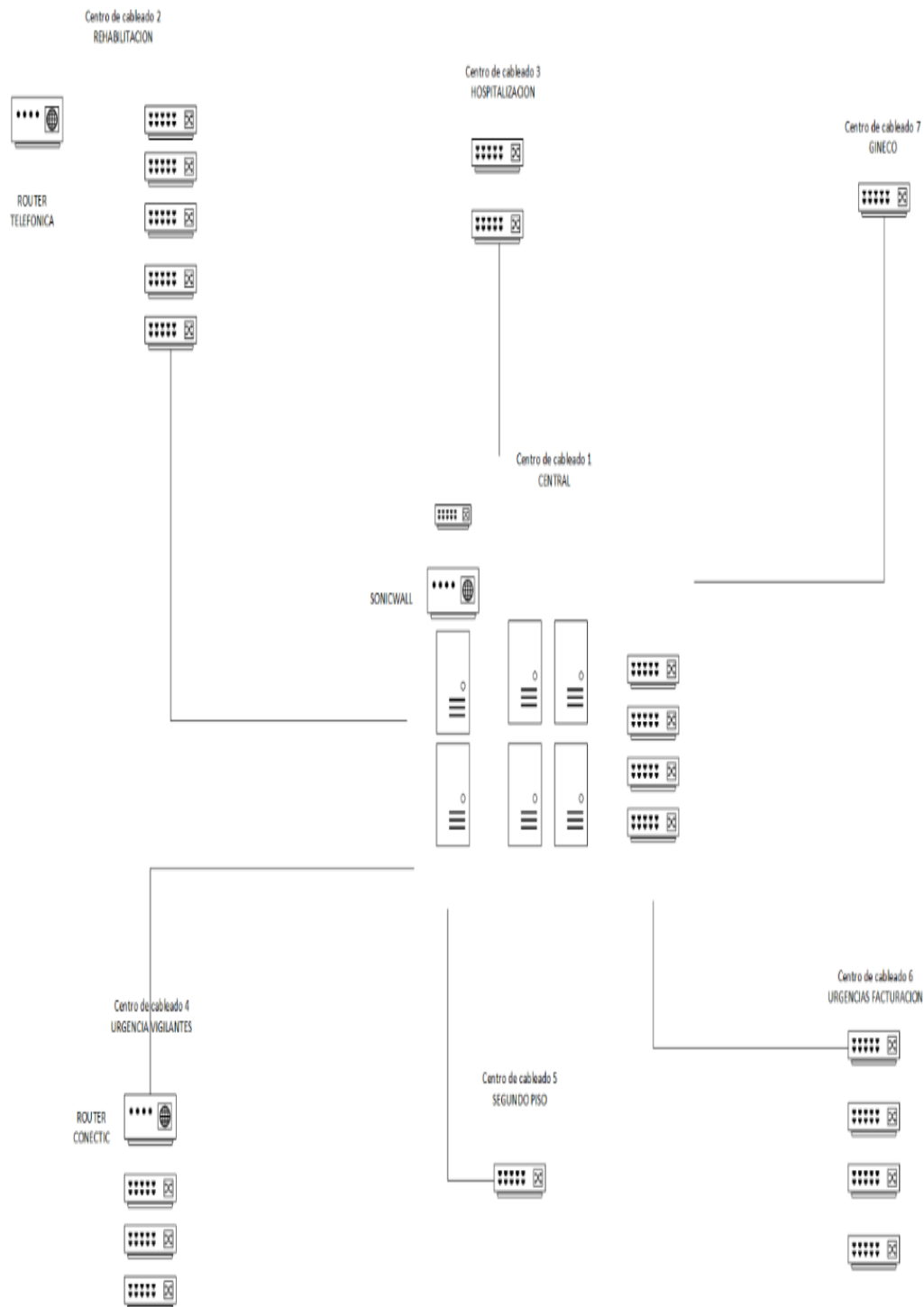


Ilustración 2. Arquitectura red de datos

|               |                                    |                                                                                                     |                                                         |                            |                        |
|---------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b><br><br>Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | <b>Adopción</b><br><br>Resolución No. 020<br>22/01/2026 | <b>Versión:</b><br><br>7.0 | <b>Hoja:</b><br><br>18 |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 |                                                                                                     |                                                         |                            |                        |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

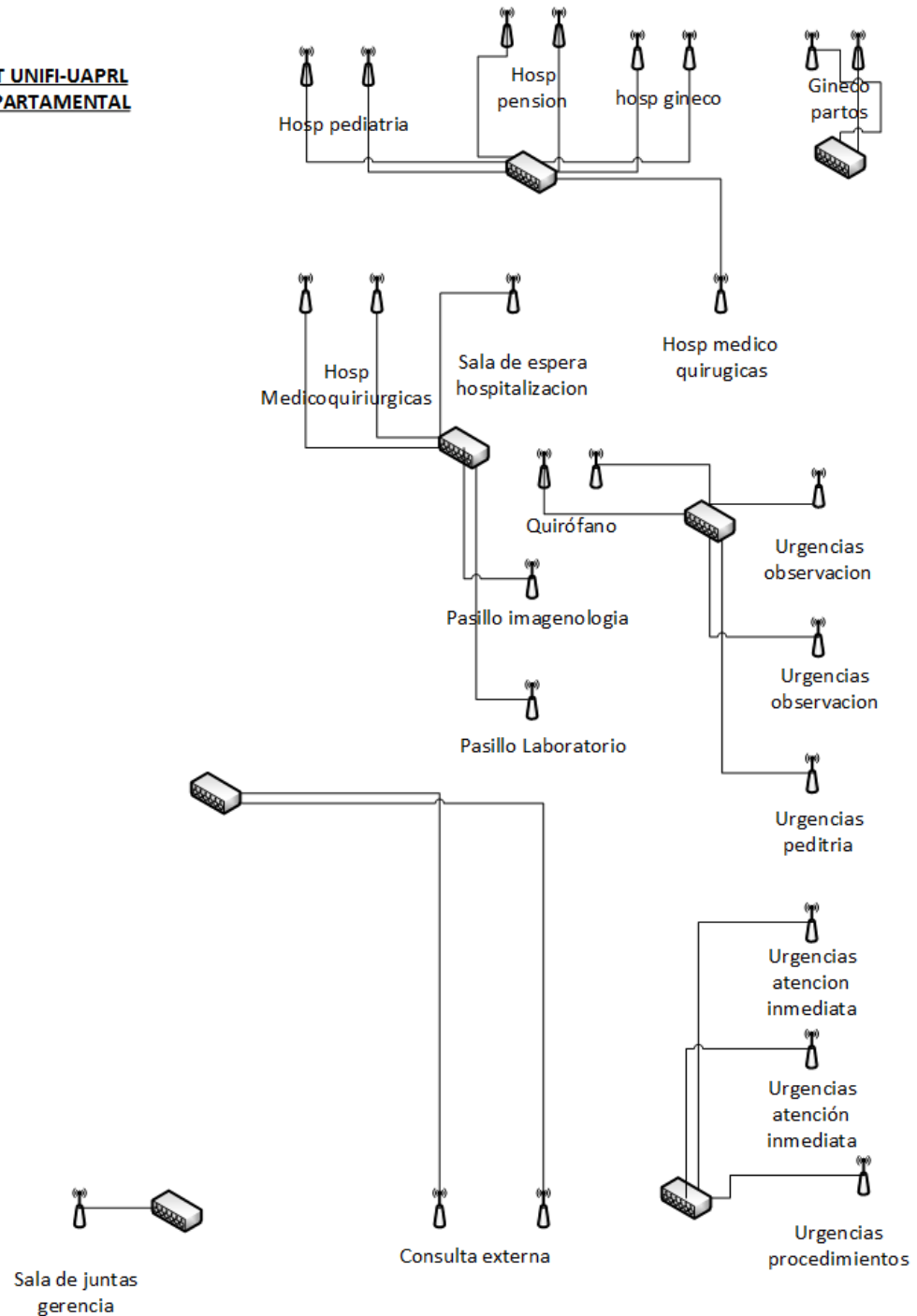
**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

**ACCESS POINT UNIFI-UAPRL**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL**



*Ilustración 3. Arquitectura red inalámbrica*

### 7.4.5 Servicios de operación

A continuación, se relacionan los servicios que soportan la operación, garantizando el mantenimiento y continuidad de la plataforma tecnológica.

| FECHA: | Elaboración:  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017    |                                                                            |                                  |          |       |
|        | Modificación: | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 19    |
|        | 22/01/2026    |                                                                            |                                  |          |       |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

*Tabla 6. Servicios de operación*

| Servicios                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|
| Mesa de Ayuda y soporte aplicaciones 24 horas                      |
| Proveedor de Impresoras Multifuncional                             |
| Soporte técnico (Mantenimiento preventivo y correctivo impresoras) |
| Proveedor de Software HIS y VIE                                    |
| Proveedor de Software ERP                                          |
| Proveedor de software de laboratorio clínico                       |
| Proveedor de software banco de sangre                              |
| Proveedor de Telecomunicaciones                                    |

- **Administración y operación de infraestructura**

Contratos de cableado estructurado: Se llevó a cabo la instalación del centro de cableado mediante contrato 169 del 29 de agosto del año 2011, con sistemas y desarrollo SYMDE LTDA. Los cuales también se encargaron de la Instalación DNS servidor de dominio.

- **Administración y operación de las aplicaciones**

*Tabla 7. Administración y operación de las aplicaciones*

| Aplicaciones      | Descripción                                                                         | Tipo de Contrato                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDIGO CRYSTAL    | Maneja toda la información de HIS.                                                  | Contrato No 12-2016<br>Objeto: Mantenimiento y soporte de los módulos licenciados correspondiente al software de historias clínicas Indigo Crystal.                                                    |
| INDIGO VIE        | Contiene toda la información de nómina, glosas y costos                             | Contrato No 091-2015<br>Objeto: Suministro, instalación e implementación del licenciamiento de uso de módulos administrativos                                                                          |
| ANNAR DIAGNOSTICA | Outsourcing Maneja proceso de laboratorio y el servidor del laboratorio athenea.    | Contrato No 1334 de 2014<br>Objeto: Contrato de apoyo tecnológico sin traspaso de propiedad.                                                                                                           |
| THARSIS           | Outsourcing que maneja el software para recolección de muestras de banco de sangre. | Contrato 097-2016<br>Objeto: Comodato equipo architect i100SR para ser utilizado en el banco de sangre del HDSAP.                                                                                      |
| INTERFAZ RIS-PACS | Solucion inebral RIS – PACS e integración con el HIS.                               | Contrato 191-2016 de suministro de una solución integral de hardware y software que garanticen el funcionamiento RIS, PACS (Sistema de comunicación de imágenes y archivo) y su integración con el HIS |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 20    |



|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

- **Correo electrónico**

La administración de correo electrónico corporativo del hospital se administra por medio del correo electrónico principal [info@hospitalpitalito.gov.co](mailto:info@hospitalpitalito.gov.co), desde donde se gestiona las cuentas con dominio @hospitalpitalito.gov.co.

- **Telefonía**

El proveedor de telefonía es Telefónica, actualmente existe un acuerdo de voluntades y está a cargo de la secretaria de la gerencia, autorizada por la subgerente administrativa y financiera.

*Tabla 8. Servicios de telefonía*

| Servicio                             | Descripción       |
|--------------------------------------|-------------------|
| E1                                   | Líneas Fija       |
| E1-2                                 | Líneas Fijas      |
| Servicio Corporativo larga distancia | Larga distancia   |
| Móvil – Movistar                     | Plantas Celulares |
| Teléfono Móvil                       | Líneas líderes    |

Este servicio dentro del HDSAP, es manejado por el área de mantenimiento ya que ellos son los encargados de realizar la instalación de las líneas telefónicas y asignar los códigos requeridos.

- **Comunicaciones unificadas**

La administración de este servicio se encuentra alojado en el servidor de comunicaciones, el cual contiene la aplicación para gestionar usuarios por software Lync.

- **DNS**

Se administra por medio del servidor de dominio, el cual contiene información de usuarios de equipos y direcciones IP locales y/o LAN.

- **Directorio activo**

El directorio activo se encuentra administrado por el servidor de dominio.

- **Antivirus, antispaam**

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 21    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

Actualmente se cuenta con un servicio de antivirus con licenciamiento Kaspersky alojado en el servidor destinado para la administración de esta consola.

- **Mesa de servicios**

La administración de la Mesa de Servicio se gestiona por medio de un aplicativo llamado Service Desk, el cual se encuentra instalado en cada uno de los equipos del HDSAP, por medio cual los usuarios pueden realizar sus requerimientos, estos son recibidos en la oficina de la mesa de servicio para su debido proceso

- **Servicios de impresión**

Dicho servicio está a cargo del área de sistemas de información con el apoyo de personal de la mesa de servicio, y el mantenimiento está a cargo de la empresa Maquintof, se tiene un outsourcing con la empresa Toner Depot, que tiene como objeto suministrar las impresoras, brindar el soporte y reparación de las impresoras marca Ricoh

#### 7.4.6 Mesa de Servicios especializados

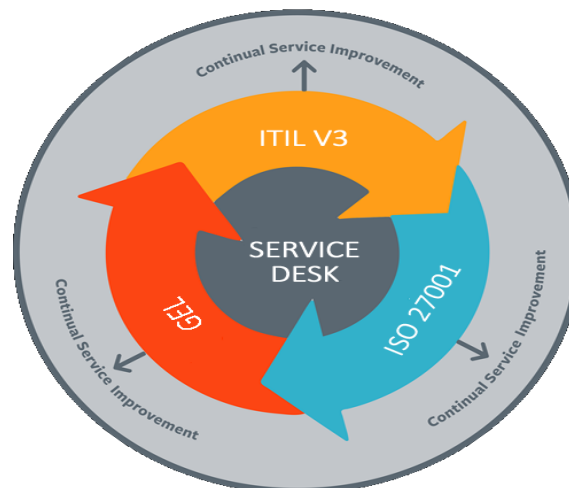
El HDSAP cuenta actualmente con servicios especializados encaminados a mejorar y soportar el buen manejo de sus procesos. Para esto dispone de una mesa de servicio 7x24 donde brinda soporte de primer y segundo nivel en las instalaciones y un tercer nivel directamente con los proveedores. También brinda mantenimiento y da continuidad del parque computacional de la institución. Todo esto realizado por medio de tickets en el aplicativo Service Desk, llamada telefónica o de manera presencial. Con la mesa de ayuda se provee a los usuarios un punto único de

| FECHA: | Elaboración:                              | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017<br>Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 22    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus solicitudes a las necesidades relativas al uso de recursos y servicios de TI.

### ESTÁNDARES DE CALIDAD ALINEADOS A LA MESA DE SERVICIO



*Ilustración 4. Estándares de calidad alineados a la mesa de servicios*

## 7.4.7 Análisis de servicios tecnológicos

Cabe rescatar la transición que sufrió el hospital con la implementación del cableado estructurado Categoría 7A con el ánimo de mejorar la velocidad de transmisión de datos. Esto paralelamente con la adquisición de dos canales dedicados de internet, uno con la empresa CONNECTIC de 12 MB y otro de 13 MB con TELEFONICA.

La implementación de estándares internacionales como ITIL e ISO 27001 que encaminan a la institución en la aplicación de “buenas prácticas” y la prestación de servicios de TI con niveles de calidad y en condiciones seguras. Esta última soportada con la adquisición de un antivirus, software de seguridad y protección (Kaspersky) que ayuda a reducir riesgos en la operación e impulsar la eficiencia de TI.

Aunque todos estos esfuerzos y logros de gestión por parte del HDSAP generan un avance significativo en materia de desarrollo institucional actualmente no se encuentran alineados en una estrategia que logre visualizar el impacto y operabilidad de cada uno de ellos dentro los objetivos misionales.

Es así como se requiere contar una infraestructura tecnológica robusta en donde se pueda procesar, sintetizar, recuperar y presentar información de forma variada y

| FECHA: | Elaboración:  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017    |                                                                            |                                  |          |       |
|        | Modificación: | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 23    |
|        | 22/01/2026    |                                                                            |                                  |          |       |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

consolidada. De igual manera disponer de un conjunto de soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, y de esta forma registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados hacia nuestros usuarios.

## 7.5 Gestión de Información

Aunque el HDSAP no cuenta con una arquitectura de la información definida, se ha identificado las diferentes fuentes de información entre las cuales se encuentran:

*Tabla 9. Sistemas de información*

| Activo                                | Tipo de Activo | Salida de Información                                                      |
|---------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Indigo Vie Cloud Platform             | Software       | Registros – Informes – Ordenes – Formulas                                  |
| Indigo VIE                            | Software       | Registros                                                                  |
| THARSIS                               | Software       | Registros                                                                  |
| ANNAR DIAGNOSTICA                     | Software       | Registros                                                                  |
| Gestión Administrativa                | Software       | Actos – Informes – Reportes - Oficios                                      |
| Almera                                | Información    | Informes – Planes – Publicaciones – Formatos – Documentos Internos         |
| Página Web Institucional              | Información    | Publicaciones – Planes – Programas – Proyectos – Informes – Notificaciones |
| Planeación Estratégica                | Procesos       | Planes – Proyectos – Iniciativas                                           |
| Gestión de Calidad                    | Procesos       | Informes – Planes                                                          |
| Historia Clínica                      | Información    | Registros                                                                  |
| Exámenes                              | Información    | Registros                                                                  |
| Interconsultas                        | Información    | Registros                                                                  |
| Equipos de TI                         | Hardware       | Registros                                                                  |
| Red Lógica de conexión de ordenadores | Red            | Datos Lógicos                                                              |
| Personal                              | Personal       | Registros                                                                  |
| Ubicación física de las áreas.        | Sitio          | Registros                                                                  |

El HDSAP cuenta actualmente con una política en seguridad y respaldo de la información que tiene como objetivo garantizar la protección de toda la información generada, procesada por los sistemas de información e infraestructura tecnológica y que esta a su vez se encuentre debidamente respaldada con el fin de asegurar la continuidad de las operaciones de la Institución.

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 24    |

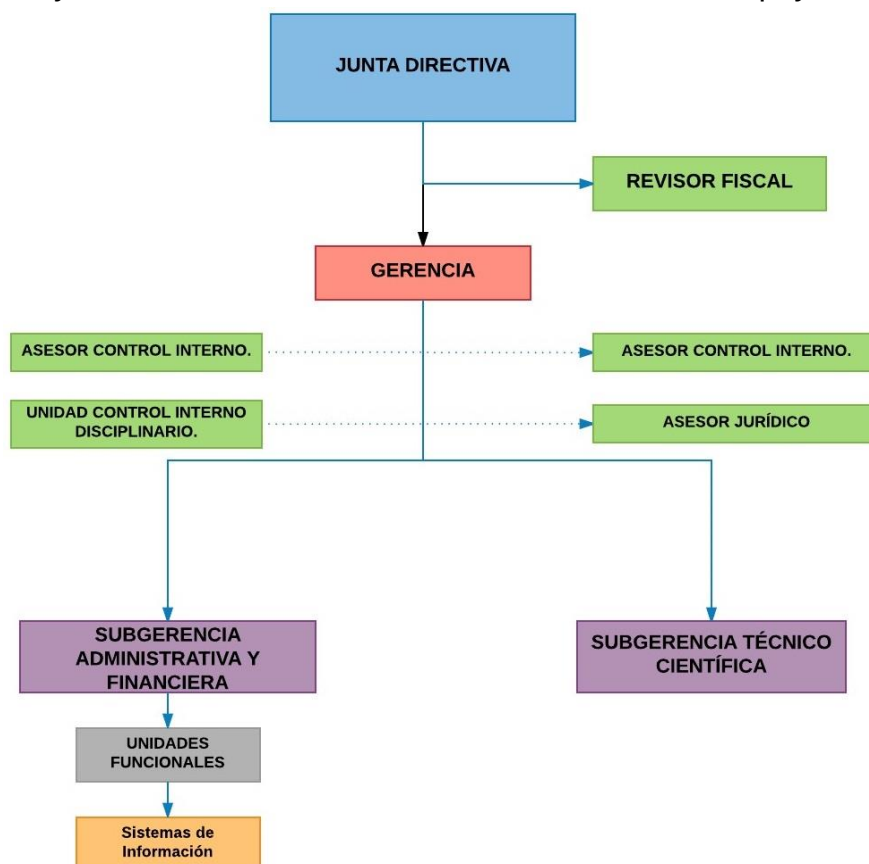
|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

Esta política se encuentra alineada en el marco de implementación de norma ISO 27001 y aplica a toda la información institucional generada en: bases de datos, correo electrónico, reporte, informes, estaciones de trabajo y archivos de configuración de servidores y en general cualquier tipo de información producida dentro del HDSAP. Actualmente el HDSAP no cuenta con una arquitectura de datos documentada ni un plan de calidad de la información por lo que se considera importante desarrollarlo tomando como referencia uno de los 4 dominios de arquitectura empresarial TOGAF® 9.1 o del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del MINTIC (Dominio de Información), donde también se desarrolla el presente dominio. Esto le permitirá a la institución mejorar su gestión de información como principal generador de valor estratégico para la institución, diseñar sus servicios de información, la gestión de la calidad de la misma, la gestión del ciclo de vida del dato y de información, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de ésta.

## 7.6 Gobierno de TI

### 7.6.1 Estructura Organizacional HDSAP

Actualmente el área de sistemas de información depende de la subgerencia administrativa y financiera del HDSAP; siendo ésta un área de apoyo.



*Ilustración 5. Estructura Organizacional del HDSAP*

| FECHA: | Elaboración:                              | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017<br>Modificación:<br>22/01/2026 |                                                                            |                                  |          |       |
|        |                                           | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 25    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

### 7.6.2 Talento Humano (Roles y Perfiles)

El área de sistemas de información está conformada por 2 profesionales, así:

Tabla 10. Profesionales sistemas de información

| Cargo                                                             | Profesión                            |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Asesor de sistemas (1)                                            | Ingeniero de sistemas                |
| Médico General - Analista de sistemas de información de apoyo (1) | Médico general-Ingeniero de sistemas |

- Perfiles:**

**Asesor de sistemas:** Asesorar, asistir y emitir conceptos relacionados con la gestión de la tecnología y sistemas de información en los temas que son competencia de esta dependencia para garantizar una gestión, eficiente, eficaz y transparente en el marco de la normatividad vigente para la entidad.

**Analista de sistemas de información de apoyo:** Liderar el diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de proyectos, procesos y procedimientos para gestionar los sistemas de información misionales de la entidad.

De igual manera existen procesos tercerizados los cuales dan apoyo tecnológico de la información, los cuales garantizan la implementación de los procesos, la gobernabilidad y la gestión de TI con calidad y oportunidad dentro de la institución.

El hospital departamental san Antonio de Pitalito cuenta con los siguientes procesos de tercerización:

- Mesa de servicio-**

La mesa de servicio tiene capacidad de restauración, identificación, clasificación, medición y mitigación de eventos e incidentes que se presenten o potencialmente se den, y termina con el establecimiento y normalización de los procedimientos de administración y control sobre los requerimientos de cambio que surgen a partir de las necesidades de mantenimiento y actualización de los servicios de TI.

Tabla 11. Profesionales mesa de servicios

| Cargo                       | Cantidad |
|-----------------------------|----------|
| Service Desk Supervisor     | 1        |
| Service Desk Analyst        | 3        |
| Junior Service Desk Analyst | 4        |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 26    |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

Tabla 12. Perfiles personal mesa de servicios

| <b>Service Desk Supervisor</b>                                                                         |                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                                                                                                     | Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda.                                                                                                                       |
| 2.                                                                                                     | Elaborar e interpretar estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios y clientes.                                                           |
| 3.                                                                                                     | Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades del área de sistemas.                                                                                                 |
| 4.                                                                                                     | Capacitar y orientar al personal de Mesa de Ayuda, en los procesos en implementación y funciones a cumplir, de acuerdo con los objetivos del área.                                               |
| 5.                                                                                                     | Comunicar oportunamente a los usuarios del servicio el proceso y los canales de atención y también las responsabilidades de la Mesa de Ayuda y de los usuarios para lograr un óptimo servicio.   |
| 6.                                                                                                     | Interpretar y escalar a la oficina LSIH los problemas que no llegan a ser resueltos en las instancias correspondientes o que se vuelven repetitivos para su análisis en comité.                  |
| 7.                                                                                                     | Dar solución en conjunto con las áreas implicadas a los incidentes que afectan los servicios de TIC con la finalidad de lograr un aprendizaje en la Mesa de Ayuda, y la propia área de Sistemas. |
| 8.                                                                                                     | Vigilancia del correcto uso de las herramientas informáticas.                                                                                                                                    |
| 9.                                                                                                     | Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda.                                                                                                                                       |
| 10.                                                                                                    | Dar cumplimiento a las actividades contractuales con el cliente mediante la asignación y seguimiento de estas.                                                                                   |
| 11.                                                                                                    | Realizar seguimiento a las funciones asignadas al personal a su cargo.                                                                                                                           |
| 12.                                                                                                    | Elaborar informes y proponer sugerencias para mejorar el proceso.                                                                                                                                |
| 13.                                                                                                    | Llevar a cabo labores administrativas y de gestión en el área.                                                                                                                                   |
| 14.                                                                                                    | Brindar información sobre el estado de los reportes hechos por el cliente.                                                                                                                       |
| 15.                                                                                                    | Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados con los usuarios.                                                                                                        |
| 16.                                                                                                    | Realizar análisis de información registrada en sistema de service desk (control de ocurrencia de llamadas, estado de tickets, entre otros).                                                      |
| 17.                                                                                                    | Coordinación constante con las áreas de redes e infraestructura, mantenimiento de equipos y oficina LSIH sobre las incidencias ocurridas.                                                        |
| 18.                                                                                                    | Coordinar con los demás contratistas TIC (redes e infraestructura y mantenimiento de equipos) la prestación de servicios dentro del HDSAP.                                                       |
| 19.                                                                                                    | Interpretación de estadísticas elaboradas con base a reportes de atenciones al usuario final.                                                                                                    |
| 20.                                                                                                    | Soporte de hardware y gestión hojas de vida.                                                                                                                                                     |
| 21.                                                                                                    | Proceso de reingeniería a los procesos críticos.                                                                                                                                                 |
| 22.                                                                                                    | Seguimiento y auditoría a los procesos establecidos por el área TIC                                                                                                                              |
| 23.                                                                                                    | Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato y que correspondan con la naturaleza de su cargo                                                                                             |
| <b>Service Desk Analyst</b>                                                                            |                                                                                                                                                                                                  |
| Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan. |                                                                                                                                                                                                  |
| Soporte de Aplicaciones                                                                                |                                                                                                                                                                                                  |

| FECHA: | Elaboración:  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017    |                                                                            |                                  |          |       |
|        | Modificación: | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 27    |
|        | 22/01/2026    |                                                                            |                                  |          |       |



|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

3. Solución de los incidentes y requerimientos recibidos dentro de los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio.
4. Seguimiento puntual a los incidentes y requerimientos con el usuario final.
5. Escalamiento de incidentes y requerimientos a otros grupos de soporte.
6. Participar en tareas programadas.
7. Emplear las herramientas remotas para el diagnóstico y solución de los casos.
8. Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos.
9. Cumplir con las definiciones establecidas en el Proceso de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI.
10. Conocer y distribuir la información de incidentes, solicitudes de información y problemas, a través de los medios definidos para tal fin.
11. Ejecución de manuales, procedimientos e instructivos que ayuden a mejorar y agilizar la solución de incidentes y requerimientos.
12. Participar en la mejora continua del proceso.
13. Participar en la gestión de alimentación de la base de datos de conocimiento.
14. Cumplir con todo lo establecido en el Manual de la función del Service Desk.
15. Las demás funciones asignadas por su jefe inmediato y que correspondan con la naturaleza de su cargo

#### **Junior Service Desk**

1. Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan.
2. Proveer la primera línea de atención, investigación, diagnóstico y escalamiento de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios.
3. Emplear las herramientas remotas para el diagnóstico y solución de los casos.
4. Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos.
5. Cumplir con las definiciones establecidas en el Proceso de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI.
6. Conocer y distribuir la información de incidentes, solicitudes de información y problemas, a través de los medios definidos para tal fin.
7. Cumplir con todo lo establecido en el Manual de la función del Service Desk.
8. Realizar todas aquellas funciones y tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo

#### • **Soporte de Aplicaciones**

**Índigo technologies:** Proveedor de servicios tecnológicos, Sistema de Información Hospitalaria (HIS) con el software Indigo VIE Cloud Platform y planificación de Recursos Empresariales (ERP) con el software Indigo VIE Cloud Platform.

**Annar Diagnostica:** proveedor de servicios tecnológicos, sistemas de información del laboratorio (LIS) con el software ATHENEA.

|               |                                    |                                                                            |                                  |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                          | <b>Adopción</b>                  | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0             | 28           |

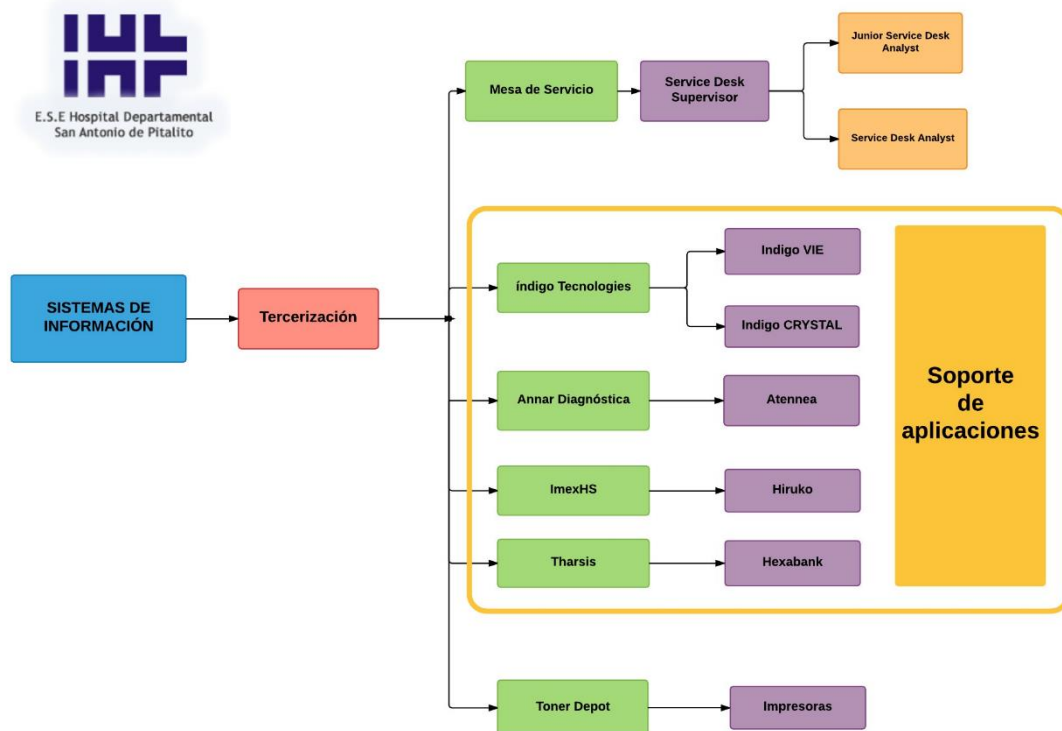
|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

**ImexHS:** proveedor de servicios tecnológicos, Sistemas de información radiológica (RIS), sistema de archivado y transmisión de imágenes (PACS) con el software AQUILA- HIRUKO.

**Tharsis:** proveedor de servicios tecnológicos, sistema informático de gestión integral para los Bancos de Sangre con el software HEXABANK.

- **Soporte de Impresión**

**Tonner Depot:** Proveedor de servicios de tecnológicos de impresión, con fotocopiadoras multifuncionales RICOH.



*Ilustración 6. Estructura organizacional de TI*

## 7.7 Análisis Financiero

En la actualidad, el hospital departamental san Antonio de Pitalito en el uso y la implantación de tecnología ha revolucionado los procesos tanto asistenciales como administrativos, estos servicios TI incluyen el uso de internet, software HIS Y ERP, aplicaciones, redes sociales, equipos de cómputo, aplicaciones médicas para

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 29    |

|                                                                                                                                            |                                                                                                               |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>  |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>                                                                     |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>                                                         |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC</b> |  |                                                                   |

Smartphone (apps) y cualquier dispositivo o tecnología que mejore la comunicación o aporte alguna utilidad sobre lo ya existente, la inversión en innovación de servicios TI permiten mejorar la práctica clínica diaria gracias a la mejora en la búsqueda de información, seguridad en la prescripción, archivo de datos, comunicación entre profesionales, etc. Además, permiten optimizar los procesos mejorando la eficiencia y ahorrando costes, obtenido un beneficio en un periodo a corto tiempo, gracias a la optimización de procesos.

La inversión realizada en servicios TI de la institución en los últimos años:

Tabla 13. Inversión TI

| AÑO  | INVERSIÓN        |
|------|------------------|
| 2017 | \$ 108.675.200   |
| 2018 | \$ 73.132.736    |
| 2019 | \$ 486.858.818   |
| 2020 | \$ 1.449.622.720 |
| 2022 | \$ 126.587.160   |
| 2023 | \$ 696.000.000   |

## 8. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas Estratégicas identificadas a continuación contribuyen a la transformación de la gestión y el logro de resultados alineados a la misión y visión institucional. Según el análisis realizado, donde se presentó mayores falencias respecto a los dominios, evaluando la madurez de la gestión de TI son: Estrategia de TI, Gobierno de TI y Gestión de Información; en un mejor desempeño se encuentran los dominios Servicios Tecnológicos, Sistemas de Información y Uso y apropiación, pero sin ser sobresaliente en un grado de madurez ideal a la gestión de TI. De acuerdo a lo anterior se hace la adopción de las rupturas estratégicas haciendo parte del análisis de la situación actual y con ellas buscando transformar y adaptar la Tecnología de la Información para que esta se convierta en un instrumento que genere valor a cada uno de los procesos.

Tabla 14 Alcance rupturas estratégicas

| RUPTURA ESTRATÉGICA                                                 | ALCANCE                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La tecnología será considerada un factor de valor estratégico       | La información, los sistemas y la tecnología estarán alineados con el desarrollo del sector, con el plan sectorial y con la adopción de una cultura digital en el país. Apoyar la gestión de la entidad y a su vez del sector. |
| La información será más oportuna, más confiable y con mayor detalle | Evaluar la necesidad de recolectar la información con nuevos criterios:<br><br>Datos agregados vs Microdatos<br>Cierre mensual/trimestral VS Tiempo Real.                                                                      |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 30    |

|                                                                                                                                            |                                                                                                               |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>  |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>                                                                     |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>                                                         |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC</b> |  |                                                                   |

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   | Recolección vs Validación y rechazo en línea.<br>Evaluar la necesidad de hacer auditorías.<br>Definir incentivos y el retorno financiero de obtener información de calidad.<br>La información es un bien público.                                                                                               |
| Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología según el costo/beneficio | Apoyar todos los procesos clave, estableciendo prioridades estratégicas.<br>Evaluar la oportunidad de implantar una herramienta de flujo de trabajo o workflow.<br>Construir un modelo de desarrollo organizacional en el tiempo con el apoyo de TI.<br>Alcanzar <<victorias tempranas>> como agente de cambio. |
| Fortalecer el equipo humano y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.                            | Adecuar un equipo suficiente con la idoneidad para cada uno de los servicios TI que tiene la institución, exigiendo una formación técnica, tecnológica y profesional tanto para el personal del HDSAP y sus proveedores en cada uno de los niveles de servicios.                                                |

## 9. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

La Misión de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito de acuerdo con la plataforma estratégica es:

B). Contexto Interno



VISIÓN

“La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, será líder a nivel nacional en la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad, reconocidos por contar con estándares superiores de calidad, integrando prácticas innovadoras que promuevan la mejora continua en todos los niveles de la organización y comunidad en general”.



MISIÓN

“Prestar servicios de salud integrales de alta calidad, apoyados en un equipo humano competente y comprometido, promoviendo una atención resolutive, humanizada y segura; contando con la administración eficiente de los recursos, fomentando la sostenibilidad económica, social y ambiental, impactando positivamente la calidad de vida de nuestra comunidad”.



“Un Hospital al Servicio de la Vida”



EL Hospital Departamental san Antonio de Pitalito tiene como objetivo social Contribuir al mejoramiento de la situación de salud, mediante el fomento, la promoción, la prevención, la atención y rehabilitación de las enfermedades y los

| FECHA: | Elaboración:  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017    |                                                                            |                                  |          |       |
|        | Modificación: | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 31    |
|        | 22/01/2026    |                                                                            |                                  |          |       |

Vigilado Supersalud

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

problemas de salud, como Hospital Departamental de II nivel, para la comunidad Laboyana y el sur del país.

De acuerdo a esto, se busca que los procesos TI sean eficientes permitiendo el desarrollo de las funciones de la entidad, con personal idóneo y alta tecnología para prestar un servicio al usuario realizando las actividades de manera eficientes y con calidez, dando cumplimiento a las normas y estándares exigidos a nivel territorial y nacional.

## 9.1 Modelo Operativo

De acuerdo con el Plan Estratégico de la Institución y como objetivo misional se encamina a ofrecer un servicio de calidad contando con profesionales calificados y tecnología de punta. Esto alineado al compromiso social del estado y enmarcado en la legislación del país, el HDSAP apunta a mejorar sus procesos con un sistema de calidad que permita trabajar de la mano con entidades gubernamentales en acción del mejoramiento continuo y buenas prácticas. Para lograrlo ha aprobado una serie de políticas que permiten medir el avance en la gestión organizacional:

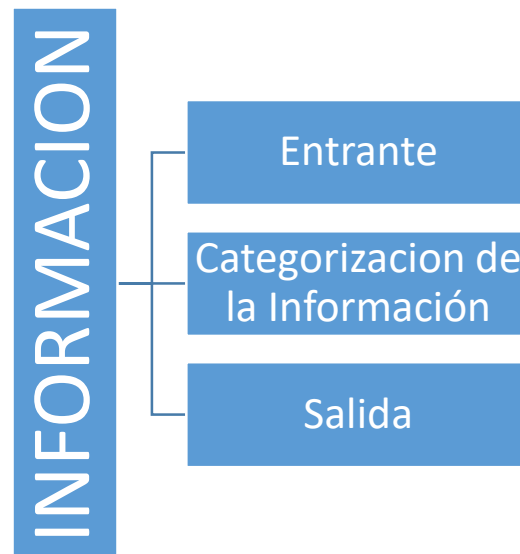
- Política en la calidad de la atención en materia de prestación de servicios de salud.
- Política de humanización.
- Políticas de responsabilidad social y frente al medio ambiente.
- Política de seguridad.
- Política de salud ocupacional.
- Políticas en la contratación de servicios, administración de talento humano.
- Políticas en los procesos de información y comunicación.
- Políticas que orientan la gestión con sus clientes externos.
- Políticas de seguridad del sistema general de seguridad de la información – SGSI.
- Política uso eficiente del papel.
- Política de respaldo a la información.
- Política de buenas prácticas en seguridad de la información.
- Manual de políticas contables (con base en las niif).

## 9.2 Necesidades de Información

Además de la información que produce el HDSAP diariamente, también establece intercambio de información con otras entidades por medio de portales o herramientas de gestión. Para conseguir validar la importancia de los datos entrantes y su operabilidad frente a la información saliente se requiere verificar la calidad de esta frente a los procesos de la institución.

| FECHA: | Elaboración:  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017    |                                                                            |                                  |          |       |
|        | Modificación: | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 32    |
|        | 22/01/2026    |                                                                            |                                  |          |       |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |



*Ilustración 7. Taxonomía de flujos para mapa de información. Fuente. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic)*

Se describe el flujo de información de acuerdo con los actores involucrados a nivel sectorial y territorial.



*Ilustración 8. Flujo de información*

*Tabla 15 Flujo de información a nivel sectorial del HDSAP*

| EMISOR | MENSAJE                                                    |                         |                                     | RECEPTOR                          | CANAL DE COMUNICACIÓN             |
|--------|------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
|        | Dato de Entrada                                            | Categorización del Dato | Producto o Salida                   |                                   |                                   |
| HDSAP  | Número de muertes, accidentes por enfermedades específicas | Descriptivo y Numérico  | Informes y Análisis de Estadísticas | Secretaría de Salud Departamental | Servicio Web – correo electrónico |
|        | Reporte de Salud Pública                                   | Descriptivo             | Informes y Análisis Sectorial       | Ministerio de Salud               | Servicio Web – correo electrónico |
|        | Estado Pacientes                                           | Descriptivo             | Informes, consultas y               | EPS                               | Servicio Web – correo electrónico |

|        |                             |                                                                                              |                                                  |                     |                 |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|-----------------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación<br><br>Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Adopción<br><br>Resolución No. 020<br>22/01/2026 | Versión:<br><br>7.0 | Hoja:<br><br>33 |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 |                                                                                              |                                                  |                     |                 |



|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|              |                                                                     |                        |                                                    |                                   |                                   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
|              | Consulte la BDU A                                                   | Descriptivo/ Numérico  | estadísticas<br>Informes, consultas y estadísticas | Fosyga                            | Servicio Web                      |
|              | Consulta Estado Paciente - Traslado de información historia Clínica | Descriptivo/ Numérico  | Reporte Entrada Paciente                           | IPS                               | Servicio Web – correo electrónico |
|              | Estado Pacientes- información historia Clínica                      | Descriptivo/ Numérico  | Reporte estado pacientes.                          | Sivigila                          | Aplicativo                        |
| <b>HDSAP</b> | Eventos centinelas y eventos adversos                               | Descriptivo / Numérico | Reporte suceso                                     | Secretaria de Salud Departamental | Aplicativo                        |
| <b>HDSAP</b> | Eventos en Tecnovigilancia                                          | Descriptivo / Numérico | Reporte suceso                                     | INVIMA                            | Aplicativo                        |
| <b>HDSAP</b> | Eventos en farmacovigilancia                                        | Descriptivo / Numérico | Reporte suceso                                     | INVIMA SISPRO                     | Aplicativo                        |

### 9.2.1 Principales flujos de Información

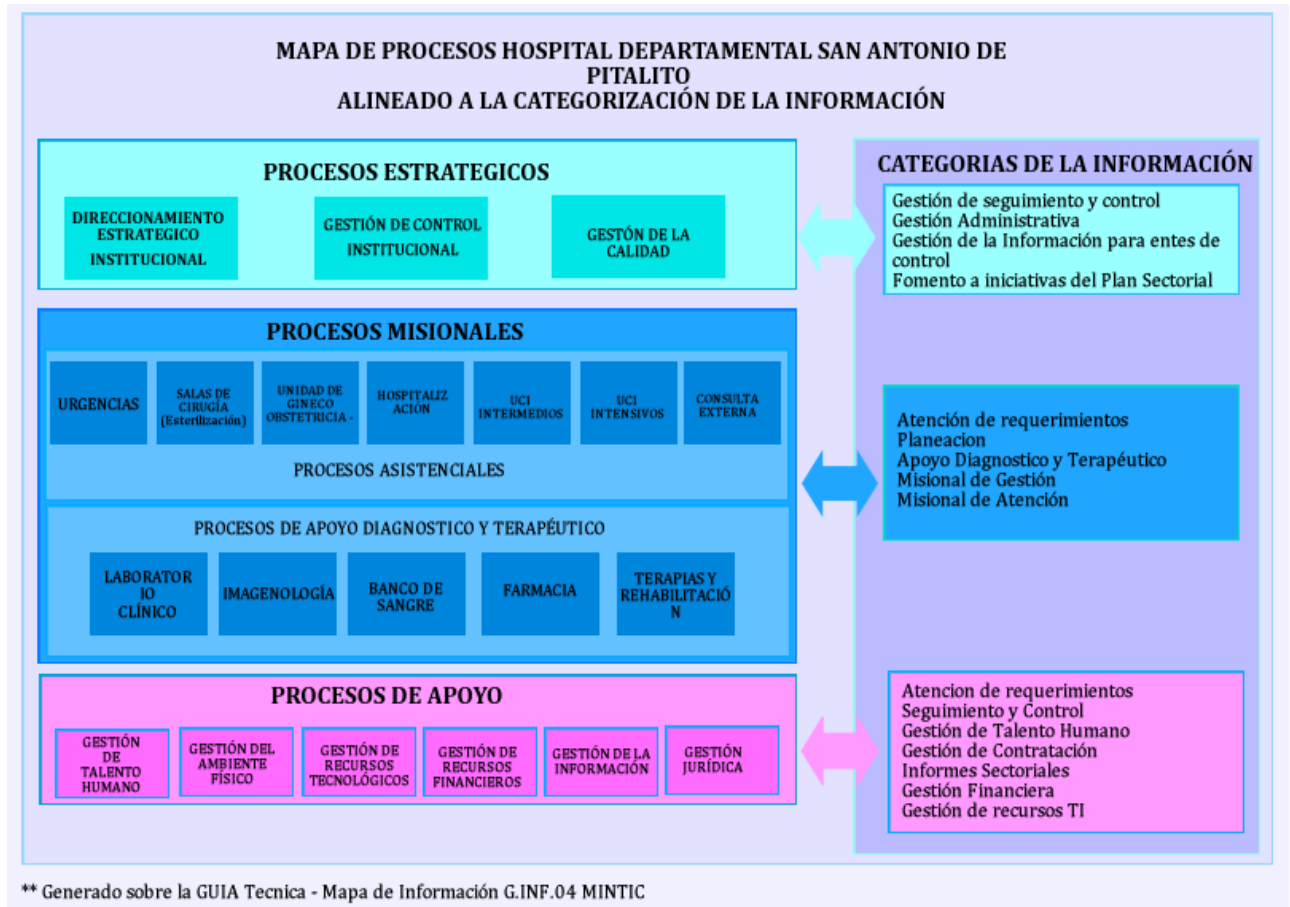
Los flujos de información ayudan a la Dirección de TI del HDSAP en la definición y gestión de los procesos de intercambio de información, con el fin de garantizar la interoperabilidad.

A continuación, se presentan los flujos de información que existen frente a los procesos misionales y de apoyo con el de visualizar el flujo de información, procesos de entrada y salida y generación de datos como producto final. Esto ayuda a la institución a fortalecer la calidad de la información y generación de esta.

|               |                                    |                                                                            |                                  |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                          | <b>Adopción</b>                  | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0             | 34           |



|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |



*Ilustración 9. Categorías de Información HDSAP*

*Tabla 16. Flujo de Información frente a los procesos institucionales*

| EMISOR                                      | MENSAJE                                  |                                                                                         |                                                               | RECEPTOR                                        | Canal de Comunicación                               |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Proceso Origen                              | Actividad Clave                          | Categorización de la Información                                                        | Flujo de Salida                                               | Proceso Destino                                 |                                                     |
| Gestión del Direcccionamiento o Estratégico | Planeación estratégica de la institución | Gestión de seguimiento y control – planeación – fomento a iniciativas de plan sectorial | Direccionamiento estratégico, vigilancia y control de calidad | Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis | Intranet – correo electrónico                       |
| Gestión de Control Institucional            | Evaluación y seguimiento                 | Gestión de seguimiento y control                                                        | Auditoria – Sistemas de Información – Control de Calidad      | Apoyo, control y calidad                        | Intranet – correo electrónico – servicios Web-Gedac |
| Gestión de la Calidad                       | Implementación y seguimiento del         | Gestión de información                                                                  | Apoyo Diagnostico                                             | Misional – Apoyo –                              | Intranet – correo electrónico                       |

|        |                             |                                                                                              |                                                  |                     |                 |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|-----------------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación<br><br>Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Adopción<br><br>Resolución No. 020<br>22/01/2026 | Versión:<br><br>7.0 | Hoja:<br><br>35 |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 |                                                                                              |                                                  |                     |                 |

|                                                  |                                                                                                                                             |                                                                        |                                                            |                                         |                       |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|
|                                                  | sistema integrado de calidad                                                                                                                | para entes de control – informe sectorial – Definición de Políticas    | y Terapéutico – Asistencial – Control, medición y análisis | Gestión, Medición y Análisis            |                       |
| <b>Gestión Urgencias</b>                         | Atención de pacientes que requieran atención inmediata.                                                                                     | Atención de Requerimientos                                             | Apoyo – Control, medición y análisis                       | Asistencial – Diagnostico y Terapéutico | HIS – EPR             |
| <b>Gestión Sala de Cirugía</b>                   | Procedimientos Quirúrgicos y recuperación de pacientes.                                                                                     | Atención de Requerimientos                                             | Apoyo – Control, medición y análisis                       | Asistencial – Diagnostico y Terapéutico | HIS – EPR             |
| <b>Gestión Hospitalización</b>                   | Estancia de pacientes para su diagnóstico, recuperación y/o tratamiento.                                                                    | Atención de Requerimientos                                             | Apoyo – Control, medición y análisis                       | Asistencial – Diagnostico y Terapéutico | HIS – EPR – RIS – LIS |
| <b>Gestión de Consulta Externa</b>               | Atención por consulta externa.                                                                                                              | Atención de Requerimientos                                             | Apoyo – Control, medición y análisis                       | Asistencial – Diagnostico y Terapéutico | HIS – EPR – RIS – LIS |
| <b>Gestión Unidad de Cuidados Intermedios</b>    | Atención de pacientes adultos que requieran monitorización y cuidado constante.                                                             | Atención de Requerimientos                                             | Apoyo – Control, medición y análisis                       | Asistencial – Diagnostico y Terapéutico | HIS – EPR – RIS – LIS |
| <b>Gestión Unidad de Cuidados Intensivos</b>     | Atención de pacientes adultos que requieran monitorización y cuidado constante.                                                             | Atención de Requerimientos                                             | Apoyo – Control, medición y análisis                       | Asistencial – Diagnostico y Terapéutico | HIS – EPR – RIS – LIS |
| <b>Gestión de Referencia y Contra-Referencia</b> | Procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes | Gestión administrativa - Gestión de seguimiento y control – planeación | Auditoria – Apoyo – Control, medición y análisis.          | Misional – Asistencial – Apoyo          | Aplicativo            |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 36    |

|                                             |                                                                                                      |                                                                            |                                                               |                                                                                                      |                   |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Gestión de Apoyo al Usuario</b>          | Atención al usuario y trabajo social                                                                 | Atención de Requerimientos - Gestión de seguimiento y control              | Auditoria – Apoyo – Control, medición y análisis.             | Misional – Asistencial – Apoyo                                                                       | Siau encuestas    |
| <b>Gestión de Terapias y Rehabilitación</b> | Atención de Terapias y Rehabilitación.                                                               | Atención de Requerimientos                                                 | Apoyo – Control, medición y análisis                          | Asistencial – Diagnostico y Terapéutico                                                              | HIS -ERP          |
| <b>Gestión de Farmacia</b>                  | Atención, dispensación de farmacia.                                                                  | Atención de Requerimientos - Gestión de seguimiento y control – planeación | Auditoria – Apoyo – Control, medición y análisis.             | Apoyo - Asistencial-Misional                                                                         | HIS – EPR         |
| <b>Gestión de Banco de Sangre.</b>          | Atención y control de Banco de Sangre.                                                               | Atención de Requerimientos                                                 | Apoyo – Control, medición y análisis.                         | Apoyo - Asistencial-Misional                                                                         | HEXABANK          |
| <b>Gestión Imagenología.</b>                | Atención de Imagenología.                                                                            | Atención de Requerimientos                                                 | Apoyo – Control, medición y análisis.                         | Apoyo - Asistencial-Misional                                                                         | HIRUKO – HIS-PACS |
| <b>Gestión Laboratorio Clínico</b>          | Atención de laboratorio                                                                              | Atención de Requerimientos - Gestión de seguimiento y control – planeación | Apoyo – Control, medición y análisis.                         | Apoyo - Asistencial-Misional                                                                         | ATHENEA           |
| <b>Gestión de Talento Humano</b>            | Incorporación y retiro de personal                                                                   | Gestión del talento humano.                                                | Proceso de Comunicación Estratégica, capacitación y de apoyo. | Misional (Diagnostico y Terapéutico – Asistencial)                                                   | ERP               |
| <b>Gestión de Recursos Financiera</b>       | Garantizar la sostenibilidad financiera a través de la facturación de servicios y recaudo de cartera | Gestión financiera.                                                        | Direccionamiento estratégico, vigilancia y control de calidad | Misional (Diagnostico y Terapéutico – Asistencial) - Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis | ERP               |
| <b>Gestión de Ambiente Físico</b>           | Realizar el control administrativo de los activos fijos que posee el                                 | Planeación                                                                 | Auditoria - Apoyo – Control, medición y                       | Apoyo - Asistencial-Misional                                                                         | ERP               |

| FECHA: | Elaboración:  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017    |                                                                            |                                  |          |       |
|        | Modificación: | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 37    |
|        | 22/01/2026    |                                                                            |                                  |          |       |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|                                         |                                                                           |                                                                      |                                                                        |                                                              |                                                  |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                         | hospital                                                                  |                                                                      | análisis                                                               |                                                              |                                                  |
| <b>Gestión de la Información</b>        | Gestión de tecnología de la información, archivo clínico y administrativo | Proceso de participación ciudadana – Planeación – Gestión documental | Direccional miento estratégico, – Apoyo - Control, medición y análisis | Misionales - Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis | Servicios web- Correo Electrónico – Service Desk |
| <b>Gestión Jurídica</b>                 | Evaluación y seguimiento                                                  | Gestión de contratación – Gestión administrativa – Planeación        | Direccional miento estratégico, – Apoyo - Control, medición y análisis | Misionales - Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis | ERP – servicios Web – correo electrónico.        |
| <b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b> | Gestión de equipos biomédicos y recursos físicos.                         | Gestión de la Información – Gestión de recursos TI                   | Apoyo – Misional - Control, medición y análisis.                       | Misionales - Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis | Correo electrónico.                              |

|               |                                    |                                                                                    |                                          |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                  | <b>Adopción</b>                          | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026<br/>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020<br/>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>38</b>    |

|                                                                                                                                              |                                                                                                      |  |                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 |  | CÓDIGO:<br>HSP-GI-SI-PL01<br>22/01/2026<br>Versión: 7.0 |
|                                                                                                                                              | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                   |  |                                                         |
|                                                                                                                                              | SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                       |  |                                                         |
|                                                                                                                                              | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC   |  |                                                         |

### 9.3 Alineación de TI con los Procesos

Tabla 17 Matriz de procesos VS sistemas de información

| <div> <div>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</div> <div>CATEGORIAS DE LA INFORMACIÓN</div> </div> |                                              | SISTEMAS DE INFORMACION |                |       |                    |                 |              |                |          |                                                  |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------|-------|--------------------|-----------------|--------------|----------------|----------|--------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                                                         |                                              | INDIGO VIE              | INDIGO CRYSTAL | GEDAC | HEXABANK - THARSIS | ANNAR - ATHENEA | SERVICE DESK | SIAU ENCUESTAS | INTRANET | Contenedores de Vistas y Reportes en SQL Server. | PAGINA WEB INSTITUCIONAL |
| CATEGORIAS DE LA INFORMACIÓN                                                            | Gestión Seguimiento y Control                | X                       |                |       |                    |                 | X            |                | X        |                                                  | X                        |
|                                                                                         | Gestión Administrativa                       | X                       |                |       |                    |                 | X            | X              | X        |                                                  | X                        |
|                                                                                         | Gestión de Información para entes de control | X                       |                | X     |                    |                 |              |                | X        |                                                  | X                        |
|                                                                                         | Fomento a Iniciativas del Plan Sectorial     |                         |                |       |                    |                 |              |                | X        |                                                  |                          |
|                                                                                         | Atención de requerimientos                   |                         | X              | X     |                    | X               | X            | X              | X        |                                                  | X                        |
|                                                                                         | Planeación                                   | X                       |                | X     |                    |                 | X            | X              | X        |                                                  | X                        |

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 39    |

|                                                                                                                                              |                                                                                                              |  |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                              | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                              | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                              | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|                                      |   |   |   |   |  |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--|---|---|
| Apoyo Diagnostico y Terapéutico      | X |   |   |   |  | X |   |
| Misional de Gestión                  | X | X | X | X |  | X |   |
| Misional de Atención                 | X | X | X | X |  | X |   |
| Gestión de Talento Humano            | X |   |   | X |  | X | X |
| Gestión de Terapias y Rehabilitación | X |   |   |   |  | X |   |
| Gestión de Contratación              |   |   |   |   |  | X | X |
| Informes Sectoriales                 |   |   |   |   |  | X |   |
| Gestión Financiera                   |   |   |   |   |  | X | X |
| Gestión de Recursos de TI            |   |   |   | X |  | X | X |

|               |                                    |                                                                            |                                  |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                          | <b>Adopción</b>                  | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0             | 40           |

|                                                                                                                                              |                                                                                                              |  |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                              | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                              | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                              | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

Tabla 18 Matriz de sistemas de información VS categoría de la información

| <div></div> <div>CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN</div> |                                              | SISTEMAS DE INFORMACION |                |       |                    |                 |              |                |          |                                                  |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------|-------|--------------------|-----------------|--------------|----------------|----------|--------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                      |                                              | INDIGO VIE              | INDIGO CRYSTAL | GEDAC | HEXABANK - THARSIS | ANNAR - ATHENEA | SERVICE DESK | SIAU ENCUESTAS | INTRANET | Contenedores de Vistas y Reportes en SQL Server. | PAGINA WEB INSTITUCIONAL |
| CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN                                                                                                         | Gestión Seguimiento y Control                | x                       |                |       |                    |                 | x            |                | x        |                                                  | x                        |
|                                                                                                                                      | Gestión Administrativa                       | x                       |                |       |                    |                 | x            | x              | x        |                                                  | x                        |
|                                                                                                                                      | Gestión de Información para entes de control | x                       |                | x     |                    |                 |              |                | x        |                                                  | x                        |

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 41    |



|                                                                                                                                              |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                              | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                              | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                              | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fomento a Iniciativas del Plan Sectorial |   |   |   |   |   |   |   | X |   |
| Atención de requerimientos               |   | X | X |   | X | X | X | X | X |
| Planeación                               | X |   | X |   |   | X | X | X | X |
| Apoyo Diagnostico y Terapéutico          |   | X |   |   |   |   |   | X |   |
| Misional de Gestión                      |   | X |   | X | X | X |   | X |   |
| Misional de Atención                     |   | X |   | X | X | X |   | X |   |
| Gestión de Talento Humano                | X |   |   |   |   | X |   | X | X |
| Gestión de Terapias y Rehabilitación     |   | X |   |   |   |   |   | X |   |
| Gestión de Contratación                  |   |   |   |   |   |   |   | X | X |
| Informes Sectoriales                     |   |   |   |   |   |   |   | X |   |
| Gestión Financiera                       |   |   |   |   |   |   |   | X | X |
| Gestión de Recursos de TI                |   |   |   |   |   | X |   | X | X |

|               |                                    |                                                                            |                                  |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                          | <b>Adopción</b>                  | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0             | 42           |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

## 10. MODELO DE GESTIÓN DE TI

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito teniendo claro la situación actual de las tecnologías de información en cuanto los 6 dominios establecidos por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado Colombiano; debe contar con un modelo de gestión TI que nos permita adquirir una cultura de planeación estratégica, actualizable año tras año que permita controlar el avance y el seguimiento a la estrategia, debe contar con planes de capacitación para los funcionarios del área de TI y del HDSAP en nuevas tecnologías de información de acuerdo a sus niveles de competencias, debe contar con una Arquitectura Empresarial funcional que permita transportar y compartir información en todas las áreas del HDSAP en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, debe contar con herramientas de gestión y de inteligencia de negocio que permitan la investigación y la toma de decisiones de manera efectiva, debe fortalecer la infraestructura tecnológica en cuanto a servicios de alta disponibilidad, de igual forma contar con un recurso humano calificado y suficiente en TI para cubrir sus necesidades con un enfoque estratégico, que permita tener un rol transformador dentro del HDSAP para la generación de valor en sus productos.

### 10.1 Estrategia de TI

A partir de lo enmarcado en el plan de gestión de la institución y de acuerdo a su objetivo misional se ha considerado tres ejes estratégicos de TI.

- Integración de las funciones misionales.
- Infraestructura física.
- La gestión al servicio de la institución.

La definición de la estrategia de TI, se orienta hacia las capacidades y competencias que soportarán las áreas misionales y estratégicas de la organización, así:

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>43</b>    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

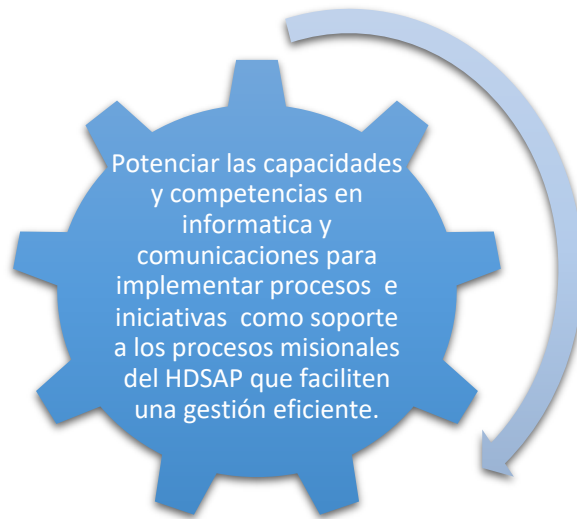


Ilustración 10. Elaboración propia

Potenciar las capacidades y competencias en informatica y comunicaciones para implementar procesos e iniciativas como soporte a los procesos misionales del HDSAP que faciliten una gestión eficiente.

Ilustración 11. Elaboración propia

### 10.1.1 Definición de los Objetivos Estratégicos de TI

Sobre cada uno de los objetivos estratégicos se analiza la vigencia, validez y pertinencia de los factores claves de resultado establecidos en el direccionamiento estratégico, el avance logrado en su ejecución, el aporte de la institución y las áreas de tecnología.

- Desarrollar sinergias entre las dependencias de la institución y la organización de TI para apropiar nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza - aprendizaje.

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 44    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

- Garantizar la disponibilidad de servicios apalancados en el uso de las TI, ampliando la capacidad de conectividad, procesamiento y almacenamiento.
- Disponer de un modelo de gestión de TI que permita establecer la estrategia de los servicios prestados, el diseño de nuevos servicios, su transición y puesta en operación, mejorando la gestión y esquemas de gobierno TI, consolidando la estrategia TI, las prácticas de gobierno TI, junto con la práctica de la Arquitectura Empresarial.
- Disponer de un modelo de cultura alrededor de las tecnologías de información, estableciendo un esquema de gestión del cambio de TI para apoyar los procesos misionales del HDSAP.
- Trabajar en pro a la gestión con base en la transparencia y eficiencia mediante el uso de las TIC para dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea ley 1712 de 2014.

### 10.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial.

La alineación de la estrategia de TI orientada a los planes sectoriales o territorial han sido adoptadas por Planes de Desarrollo, decretos y leyes que tienen mayor incidencia sobre la gestión interna de la institución, tal cual como se muestra a continuación.

Tabla 19. Estrategia TI frente a los planes sectoriales

| DOCUMENTO                                       | CONTENIDO                                                                                                                                                                                                          | ALINEACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gobierno Digital y Ley 1712 de 2014</b>      | Tener el Gobierno más eficiente y transparente gracias a las TIC - Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. | Si bien el objetivo misional del HDSAP es brindar bienestar social mediante servicios de calidad, se fundamenta en generar una gestión con base en la transparencia y eficiencia mediante el uso de las TIC. Cuenta con un portal donde se publica información de interés general, y otros canales de acceso como la intranet. |
| <b>Gestión Documental - Decreto 103 de 2015</b> | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones                                                                                                                         | Se han adoptado los instrumentos de gestión de la información armonizados con el Plan de Gestión Documental tales como Datos abiertos, esquema de publicación, información Clasificada y reservada e Inventarios de activos de la información.                                                                                 |
| <b>Gobierno en</b>                              | Comprende cuatro grandes                                                                                                                                                                                           | Se adopta e implementa la estrategia                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>45</b>    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Línea - Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015</b> | propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información. | de Gobierno en Línea sobre sus cuatro componentes. De la misma forma se avanza en la implementación de los mismos mediante de estrategias como la de Uso Eficiente del Papel, Seguridad de los Activos de Información, Trámites en Línea publicados en el SUIT y otras que dan cumplimiento sobre sus ejes principales. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

El Decreto 1078 de 2015 define que los fundamentos de la Estrategia Gobierno en Línea, serán desarrollados a través de cuatro (4) componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda de Gobierno en Línea, y son: TIC para Servicios, TIC para el Gobierno abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información.

Por medio de lo establecido en el Decreto 2573 de 2014 (consolidado en el Decreto 1078 de 2015), se definieron los lineamientos, instrumentos y plazos de la Estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Actualmente en el HDSAP la estrategia de gobierno en línea cuenta con un nivel de madurez inicial, con condiciones institucionales, en términos tecnológicos, humanos, normativos, presupuestales y de planeación, para habilitar cada uno de los componentes, de igual forma el HDSAP según su categoría (B) de institución territorial aún se encuentra trabajando para dar un porcentaje satisfactorio según los plazos establecidos en el dicho decreto.

Tabla 20. Avance Cumplimiento Estrategia Colombia Digital

| COMPONENTES | ACTIVIDAD | CRITERIO | % | TOTAL % | NIVEL DEMADUREZ |
|-------------|-----------|----------|---|---------|-----------------|
|-------------|-----------|----------|---|---------|-----------------|

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>46</b>    |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

| Elementos Transversales | INSTITUCIONALIZAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA 30%                    | Comité o Instancia responsable de GEL 7.5%            | 7,5 | 35 | INICIAL |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----|----|---------|
|                         |                                                                             | Planeación del Gobierno en línea 7.5%                 | 7,5 |    |         |
|                         |                                                                             | Estrategia de Apropiación 7.5%                        | 2   |    |         |
|                         |                                                                             | Monitoreo y Evaluación 7.5%                           | 0   |    |         |
|                         | CENTRAR LA ATENCIÓN EN EL USUARIO 30%                                       | Caracterización de usuarios 15%                       | 10  |    |         |
|                         |                                                                             | Estrategia de Promoción 5%                            | 1   |    |         |
|                         |                                                                             | Accesibilidad 5%                                      | 0   |    |         |
|                         |                                                                             | Usabilidad 5%                                         | 2   |    |         |
|                         | IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE T.I 15%                                | Planear el ajuste tecnológico 10%                     | 0   |    |         |
|                         |                                                                             | Protocolo IPv6 5%                                     | 0   |    |         |
|                         | IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI) 25% | Sistema de Gestión de Seguridad de la información 25% | 5   |    |         |
| Información en línea    | PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN 57%                                              | Política Editorial 8%                                 | 0   | 10 |         |
|                         |                                                                             | Publicación de información 40%                        | 10  |    |         |
|                         |                                                                             | Acceso multicanal 9%                                  | 0   |    |         |
|                         | PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS                                               | Inventario de información 12%                         | 0   |    |         |



Vigilado

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 47    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|                      |                                                                                                           |                                                  |    |    |  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----|----|--|
|                      | 43%                                                                                                       | Apertura de Datos<br>31%                         | 0  |    |  |
| Interacción en línea | HABILITAR ESPACIOS DE INTERACCIÓN<br>50%                                                                  | Consulta Interactiva de información<br>20%       | 0  | 26 |  |
|                      |                                                                                                           | Servicios de interacción<br>30%                  | 10 |    |  |
|                      | HABILITAR ESPACIOS ELECTRÓNICOS PARA INTERPONER PETICIONES<br>50%                                         | Sistema de Contacto y PQRD<br>28%                | 10 |    |  |
|                      |                                                                                                           | Sistema móvil de contacto y PQRD<br>11%          | 5  |    |  |
|                      |                                                                                                           | Sistema integrado de PQRD<br>11%                 | 1  |    |  |
| Transacción en línea | DISPONER TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA<br>100%                                                            | Formularios para descarga<br>5%                  | 0  | 0  |  |
|                      |                                                                                                           | Certificaciones y constancias<br>15%             | 0  |    |  |
|                      |                                                                                                           | Trámites y servicios<br>65%                      | 0  |    |  |
|                      |                                                                                                           | Ventanillas únicas<br>15%                        | 0  |    |  |
| Transformación       | HACER USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y ESTRATEGIA DE CERO PAPEL.<br>45% | Buenas prácticas<br>9%                           | 5  | 8  |  |
|                      |                                                                                                           | Sistema de gestión de documentos<br>13%          | 3  |    |  |
|                      |                                                                                                           | Automatización de procesos<br>23%                | 0  |    |  |
|                      | INTERCAMBIAR INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES<br>55%                                                           | Cadenas de trámites<br>27.5%                     | 0  |    |  |
|                      |                                                                                                           | Servicios de intercambio de información<br>27.5% | 0  |    |  |



Vigilal

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0     |



|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                     |                                                                             |                                                         |            |      |  |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------|------|--|
| Democracia en línea | DEFINIR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN 15%                                  | Estrategia de participación por medios electrónicos 15% | 1          | 21   |  |
|                     | CONSTRUIR DE FORMA PARTICIPATIVA LAS POLÍTICAS Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 40% | Normatividad 20%                                        | 5          |      |  |
|                     |                                                                             | Planeación Estratégica 20%                              | 5          |      |  |
|                     | ABRIR ESPACIOS PARA EL CONTROL SOCIAL 20%                                   | Rendición de cuentas 20%                                | 10         |      |  |
|                     | ABRIR ESPACIOS DE INNOVACIÓN ABIERTA 25%                                    | Promoción de Datos Abiertos 8%                          | 0          |      |  |
|                     |                                                                             | Solución de problemas 17%                               | 0          |      |  |
|                     |                                                                             |                                                         | INDICE GEL | 16,7 |  |

La anterior medición fue realizada bajo el manual de Gobierno en Línea vers sin embargo será necesario realizar un nuevo diagnóstico teniendo en cuenta nueva Estrategia, que se plasma en el Decreto Único Reglamentario del Se Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, con cuatro grandes propósitos, independientemente de las fases que se proponía estrategia anterior, esto son: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar seguridad y la privacidad de la información.

### 10.1.3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la Institución

Para facilitar el desarrollo de la estrategia institucional, la misión y visión donde establece: "personal calificado y la mejor tecnología", "enmarcado a la legislación del país", "actualización en sus conocimientos y recursos tecnológicos disponibles en su momento", se diseñó una estrategia TI que busca apoyar y soportar el cumplimiento de la gestión institucional, con cada uno de los objetivos estratégicos TI; apropiar

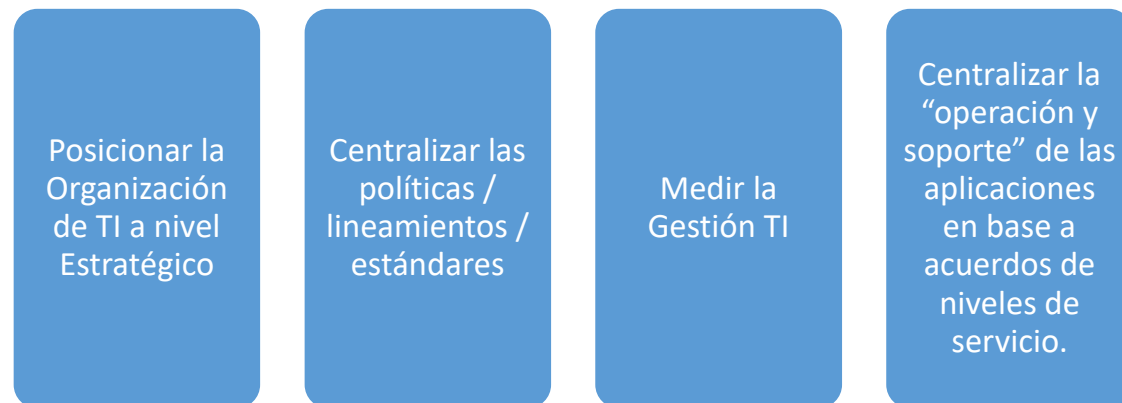
|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 49    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza aprendizaje, ampliar la capacidad de conectividad, procesamiento y almacenamiento, mejorar los esquemas de gobierno y gestión de TI del HDSAP, establecer un esquema de cultura de TI en el HDSAP.

## 10.2 Gobierno de TI

Para establecer el diseño de la organización de TI se han definido algunos criterios como base para la operación del modelo organizacional actual, los cuales son descritos a continuación:



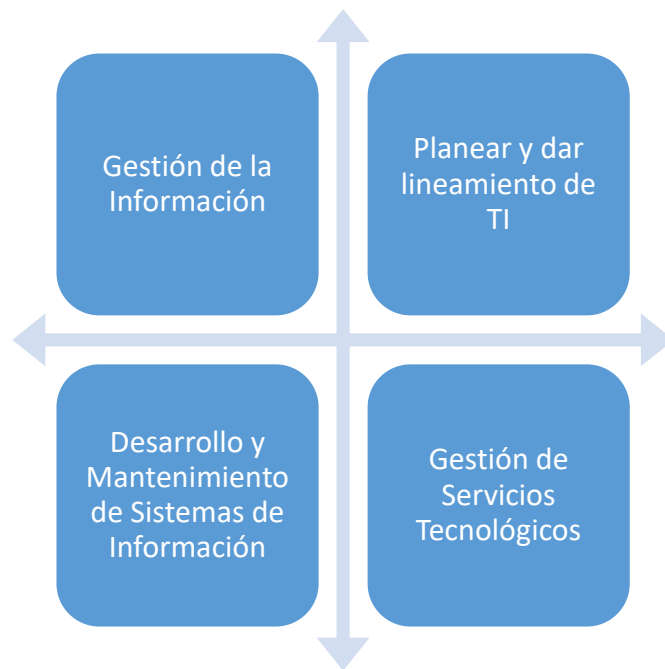
*Ilustración 12. Criterios principales de la organización de TI en el HDSAP*

### 10.2.1 Cadena de Valor de TI

La cadena de valor de TI genera un valor adicional para la institución, al integrar los procesos de TI necesarios para adelantar la gestión del servicio tecnológico y de los sistemas de información. La cadena de valor de TI se integra a los macroprocesos de apoyo de la institución y a los procesos de la gestión de TI.

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 50    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |



*Ilustración 13. Cadena de Valor TI*

Actualmente se busca integrar y alinear un valor de TI sobre cada uno de los componentes de gestión, mediante las premisas de enfoque de servicio, estrategia sectorial, disposición de la información para la toma de decisiones y alineación de procesos como se muestra en el actual PETI.

#### 10.2.2 Indicador y Riesgos de Gestión de TI

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>51</b>    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

Tabla 21. Indicadores de gestión de TI

| 1. IDENTIFICACIÓN   |                                                                                                                     |                               |         |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------|
| Nombre              | Porcentaje de ataques informáticos Controlados al sistema de información.                                           | Código                        | 15      |
| Finalidad           | Maximizar                                                                                                           | Tipo de semáforo              | Lineal  |
| Acumulación         | Promedio                                                                                                            |                               |         |
| Escala              | Rojo                                                                                                                | Mayor o igual a -∞ menor a 90 |         |
|                     | Amarillo                                                                                                            | Mayor o igual a 90 menor a 99 |         |
|                     | Verde                                                                                                               | Mayor o igual a 99 menor a +∞ |         |
| Estrategia          | Disponibilidad de la información mediante la ejecución, seguimiento y evaluación de los procedimientos de seguridad |                               |         |
| Definición          |                                                                                                                     |                               |         |
| Objetivo            | Sistema de información, mediante las acciones necesarias que permita controlar mantener la disponibilidad, a        |                               |         |
| Tipo de indicador   | PROCESO                                                                                                             |                               |         |
| Nivel de indicador  | APOYO                                                                                                               |                               |         |
| Atributo            | Seguridad                                                                                                           |                               |         |
| Eje de acreditación | Eje de Gestión de la Tecnología                                                                                     |                               |         |
| 2. RESPONSABLES     |                                                                                                                     |                               |         |
| Operativo           | Coordinación Gestión de la Información - SIAPSA (Sistemas de Información)                                           |                               |         |
| Análisis            | Coordinación Gestión de la Información - SIAPSA (Sistemas de Información)                                           |                               |         |
| 3. MEDICIÓN         |                                                                                                                     |                               |         |
| Unidad de medida    | Porcentaje                                                                                                          | Frecuencia                    | Mensual |
| 4. COMPOSICIÓN      |                                                                                                                     |                               |         |
| Variables           | Nombre                                                                                                              | Unidad                        |         |
|                     | Unidades                                                                                                            |                               |         |
|                     | Unidades                                                                                                            |                               |         |
| Fórmula             | número de ataques informáticos controlados en el periodo / Total de ataques informáticos en el periodo *100         |                               |         |

Tabla 22. Riesgos de gestión TI

| Riesgos                                                                                | Categoría del Riesgo |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Fallas eléctricas por sobrecarga de equipos en puntos de alimentación                  | Medio                |
| Ausencia de UPS para respaldo de energía                                               | Medio                |
| Información no disponible contenida en los aplicativos                                 | Alto                 |
| Ausencia de plan de continuidad para la prestación de servicios                        | Medio                |
| Infraestructura tecnológica inadecuada                                                 | Bajo                 |
| Información erróneamente procesada                                                     | Medio                |
| Desactualización en hardware impidiendo el apoyo a los procesos de la institución      | Medio                |
| Inadecuado funcionamiento de los aplicativos                                           | Medio                |
| Daños en la infraestructura tecnológica por eventos naturales o causados por el hombre | Bajo                 |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 52    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                                                                                   |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Manipulación o adulteración indebida de los aplicativos</b>                    | Bajo  |
| <b>Suministro de información inoportuna e imprecisa</b>                           | Media |
| <b>Desconocimiento de criterios, directrices y/o lineamientos de TI</b>           | Media |
| <b>Inoportunidad en la ejecución de los proyectos de TIC</b>                      | Media |
| <b>Incumplimiento del plan de comunicaciones</b>                                  | Baja  |
| <b>Extralimitación de funciones</b>                                               | Media |
| <b>Inadecuada programación de los recursos presupuestales para gestión de TIC</b> | Media |
| <b>Ineficiente prestación de los servicios TIC</b>                                | Media |
| <b>Servicios no disponibles de tecnología informática</b>                         | Media |

### 10.2.3 Modelo de Dirección de TI

Mediante el modelo de gobierno TI se busca generar instancias donde el área de TI lidere la toma de decisiones sobre los proyectos y la gestión de recursos tecnológicos, constituyendo ambientes de participación como comités y reuniones con la directiva que permitan fortalecer los procedimientos y la gestión de los activos TI.



Tabla 23. Niveles Organizacional TI

Ilustración 14. Estructura organizacional propuesta

| FECHA: | Elaboración:                              | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017<br>Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 53    |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

| Nivel           | 1                                        | 2                                                                                                  | 3                                                                                                         |
|-----------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección de TI | Infraestructura Tecnológica              | Administración y Operación de Infraestructura Tecnológica                                          | Gestión Datacenter                                                                                        |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Servidores                                                                                     |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Sistemas de Seguridad                                                                          |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Sistemas de Almacenamiento                                                                     |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Sistema de Backup                                                                              |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Balanceo de balance de cargas HW                                                               |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Arquitectura del Hardware                                                                      |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Licenciamiento del Software de datacenter                                                      |
|                 |                                          | Servicios de Conectividad                                                                          | Gestión de Red Local                                                                                      |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Red Local Inalambrica                                                                          |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión Navegación internet                                                                               |
|                 | Implementación de Soluciones de Software | Sistemas de Información                                                                            | Gestion de Activos y Configuración                                                                        |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Cambios                                                                                        |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión Entregas y Despliegues                                                                            |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Validación y Pruebas                                                                           |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión Evaluación del Cambio                                                                             |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión del Conocimiento                                                                                  |
|                 | Proyectos de Innovación TI               | Gestión de Proyectos de Innovación                                                                 | Gestión de Seguridad de TI                                                                                |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Implementación de Estadares de Calidad                                                         |
|                 |                                          |                                                                                                    | gestión de Metodologías Gubernamentales (it4+ - Gobierno abierto - Gobierno en Linea - Plan Vive Digital) |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Reingenieria de Procesos                                                                       |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión Uso y Apropiación de las Tecnologías                                                              |
|                 | Servicios a Usuarios de TI               | Gestión de los Servicios de TI (Soporte de primer y segundo nivel con escalamiento a tercer nivel) | Gestión Indicadores e Informes                                                                            |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de niveles de Servicio                                                                            |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de la disponibilidad                                                                              |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de la capacidad                                                                                   |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de la continuidad                                                                                 |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de configuración                                                                                  |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Entrega                                                                                        |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Seguridad                                                                                      |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Cambios                                                                                        |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Incidentes                                                                                     |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Problemas                                                                                      |
|                 |                                          |                                                                                                    | Gestión de Eventos                                                                                        |

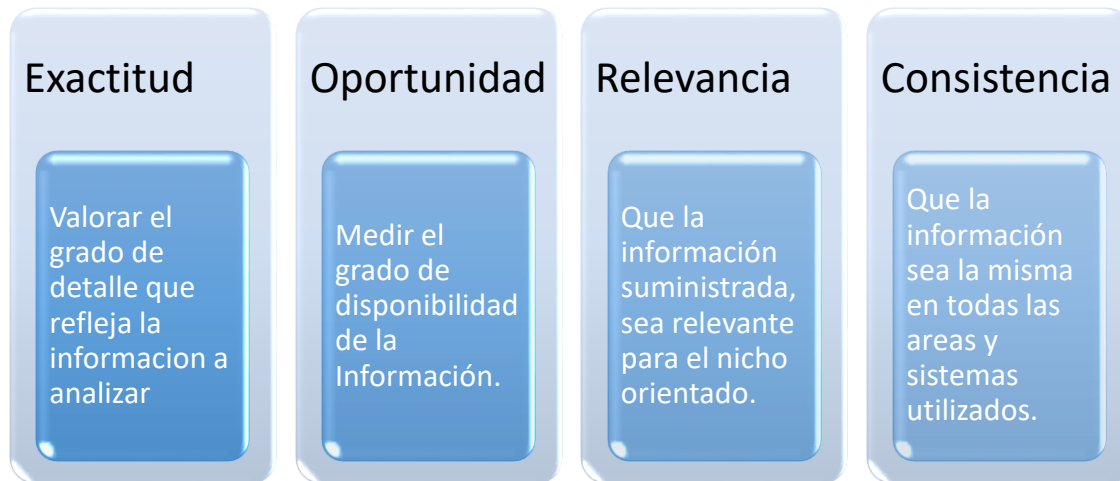
|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 54    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                               |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>  |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>                                                                     |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>                                                         |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC</b> |  |                                                                   |

### 10.3 Gestión de la Información

#### 10.3.1 Herramientas de Análisis

Se define una estrategia orientada al seguimiento, análisis, presentación y publicación de la información conforme al ciclo de vida de esta y segmento a la que va dirigida (audiencia de análisis).



*Ilustración 15. Indicadores de calidad del dato*

Para la recolección de datos maestros en la institución es necesario generar una estrategia que permita identificar cuáles de estos necesitan limpieza y estandarización mediante la corrección de errores, eliminación de duplicados y aumento de atributos, etc. Igualmente debe identificarse cuales de estos tienen un nivel de riesgo alto al ser tratado y publicado.

Cabe recordar que actualmente existen leyes que regulan el manejo de información y publicación de la misma. EL HDSAP no es ajeno a esta realidad y a través de ejecución gradual de la norma ISO 27001 ha implementado políticas de seguridad y resguardo de la información. Sin embargo, se hace necesario que esta se complemente con una excelente administración del dato.

#### 10.3.2 Arquitectura de Información

La arquitectura de TI debe estar orientada a servir de guía en la aplicación de la estrategia organizacional, en este caso, a nivel de las entidades públicas en Colombia. Como tal, una arquitectura de TI se construye con base en modelos específicos aplicables en una dimensión y altura definidas dentro del contexto de los diferentes sistemas de los que se compone cada una de estas organizaciones.

|        |                             |                                                                               |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                    | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y<br>Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 55    |



|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

## Datos Maestros del HDSAP

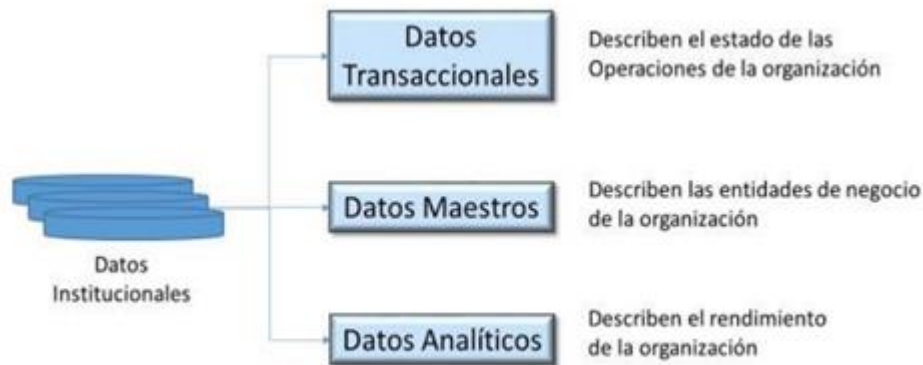


Imagen 1. Clasificación de datos institucionales. Fuente: Oracle.

### Ilustración 16. Clasificación de datos institucionales

Tabla 24. Modelo de Análisis de la Información

|                                             | Descripción                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificar el tipo de dato                 | La identificación del dato se realiza mediante una muestra detallada del mismo. Considerando rasgos generales.                                                                                      |
| Validar la calidad y gobierno del dato      | Involucra el proceso donde se generan los indicadores de calidad: Exactitud, oportunidad, relevancia, consistencia e integridad.                                                                    |
| Generar Oportunidades e integración de este | La validación y consistencia del dato, generación de oportunidades de mejora, identificación del desarrollo de este sobre procesos transversales.                                                   |
| Aplicabilidad                               | El dato se convierte en un elemento de información. Por lo cual se debe parametrizar los procesos que harán gestión de este.                                                                        |
| Publicación                                 | Debido a que los datos son procesados y se convierten en información que llega a hacer parte importante de una institución. Se deben definir los canales que serán parte del ciclo de vida de este. |

Tabla 25. Publicación de la Información

|            | Descripción                                                                                                                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intranet   | La intranet se utiliza como sistema cerrado para comunicación interna entre las diferentes áreas del hospital. En ella fluye información sensible y de carácter estrictamente institucional. |
| Página Web | En ella se publica información de interés general. Cuenta con un sistema de PQRS donde se concentra las solicitudes de los usuarios y módulos dedicados a la transparencia y buen            |

|        |                             |                                                                                              |                                                  |                     |                 |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|-----------------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación<br><br>Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Adopción<br><br>Resolución No. 020<br>22/01/2026 | Versión:<br><br>7.0 | Hoja:<br><br>56 |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 |                                                                                              |                                                  |                     |                 |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                     |                                                                                                                                       |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | gobierno.                                                                                                                             |
| <b>Datos.gov.co</b> | Se identifica el tipo de datos para ser publicado y utilizado dentro de la estrategia del <i>Datos Abiertos</i> del Gobierno Nacional |

## 10.4 Sistemas de Información

### 10.4.1 Arquitectura de Sistemas de Información

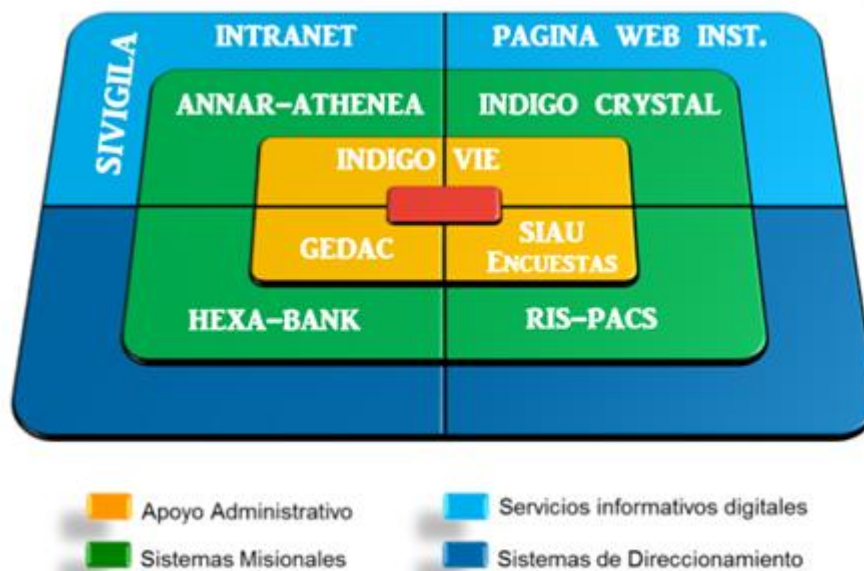


Ilustración 17. Estructura general de la arquitectura de Sistemas de información del HDSAP

Tabla 26. Transacción de la Información de las Aplicaciones del HDSAP

| Activo         | Tipo de Activo | Operabilidad | Categoría de la Información | Salida de Información                                                                                                               |
|----------------|----------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indigo Crystal | Software       | Local        | Confidencial                | Registros Clínicos –<br>Datos demográficos –<br>Informes estadísticos –<br>Ordenes Medicas –<br>Formulas Medicas                    |
| Indigo VIE     | Software       | Local        | Confidencial                | Registros Contables –<br>Facturación Detallada -<br>Informes estadísticos –<br>Registros de Activos Fijos - Depreciación de Activos |
| THARSIS        | Software       | Local        | Confidencial                | Registros Clínicos –<br>Datos demográficos –<br>Estudios de Laboratorio – Informe de estudios de Laboratorios Clínicos.             |
| ANNAR LAB      | Software       | Local        | Confidencial                | Registros Clínicos –<br>Datos demográficos –<br>Estudios de                                                                         |

|               |                                    |                                                                            |                                  |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                          | <b>Adopción</b>                  | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0             | 57           |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|                          |             |       |                |                                                                                                                    |
|--------------------------|-------------|-------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |             |       |                | Laboratorio - Informe de estudios de Laboratorios Clínicos                                                         |
| Intranet                 | Información | Local | De uso Interno | Informes – Planes – Publicaciones – Formatos – Documentos Internos                                                 |
| Página Web Institucional | Información | Local | Publica        | Publicaciones – Planes – Programas – Proyectos – Informes – Notificaciones                                         |
| INDIRA                   | Software    | Local | Confidencial   | Registros Clínicos – Datos demográficos – Informes estadísticos – Imágenes diagnosticas – Diagnostico de imágenes. |

#### 10.4.2 Implementación de Sistemas de información

Dentro de los lineamientos adoptados por el HDSAP se encuentra la integración del modelo de buenas prácticas ITIL v3 dentro de componente de Transición del Servicio que provee los procedimientos de implementación y despliegue de aplicaciones. De acuerdo a esto se propone un esquema similar alineado al propuesto por el modelo de gestión de TI IT4+ optimizando su alcance, construcción, implantación y uso.



Ilustración 18. Esquema implementación de sistemas de Información IT4+

Una clara definición de los lineamientos además de garantizar desarrollos óptimos y la unificación de criterios técnicos facilita la supervisión y el seguimiento de los proyectos desarrollados tanto con los proveedores o con el recurso humano de TI. Además de las Fases de desarrollo se toma con un control en la transición del servicio donde el objetivo es facilitar que los servicios definidos en la fase de diseño evolucionen hasta llegar a ser un producto accesible que otorga valor a los usuarios finales.

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 58    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                      |  |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 |  | CÓDIGO:<br>HSP-GI-SI-PL01<br>22/01/2026<br>Versión: 7.0 |
|                                                                                                                                             | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                   |  |                                                         |
|                                                                                                                                             | SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                       |  |                                                         |
|                                                                                                                                             | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC   |  |                                                         |

Tabla 27. Transición del servicio

| Transición del Servicio                  |                                    |                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Implementación de Soluciones de Software | Gestión de Sistemas de Información | Gestión de Activos y Configuración |
|                                          |                                    | Gestión de Cambios                 |
|                                          |                                    | Gestión Entregas y Despliegues     |
|                                          |                                    | Gestión de Validación y Pruebas    |
|                                          |                                    | Gestión Evaluación del Cambio      |

### 10.4.3 Servicios de Soporte Técnico

El esquema de soporte se realiza tomando como referencia el soportado por una Mesa de Ayuda alineada a estándares de buenas prácticas para esto se ha dividido el soporte en 3 categorías, tales como:

Un **primer nivel** (1º nivel), compuesto por un personal cualificado, con personal certificado en diferentes especialidades tecnológicas de las TIC, los cuales están preparados para responder y resolver los requerimientos TI con más frecuencia en la operación del hospital.

Un **segundo nivel** (2º nivel), integrado por ingenieros cualificados, que manejan temas de administración de aplicaciones tales como Indigo Crystal e Indigo VIE.

Un **tercer nivel** (3º nivel) son aquellos requerimientos que necesitan un soporte directo por el proveedor de software. Los incidentes son recepcionados por el Service Desk y gestionados por un tercero, pero condicionado a unos SLAs definidos previamente.

## 10.5 Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

### 10.5.1 Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC

De acuerdo con el análisis realizado a la Gestión de la Calidad de los servicios de TIC se propone implementar procesos que aseguren la operación y continuidad de los servicios como pilares de buen gobierno TI.

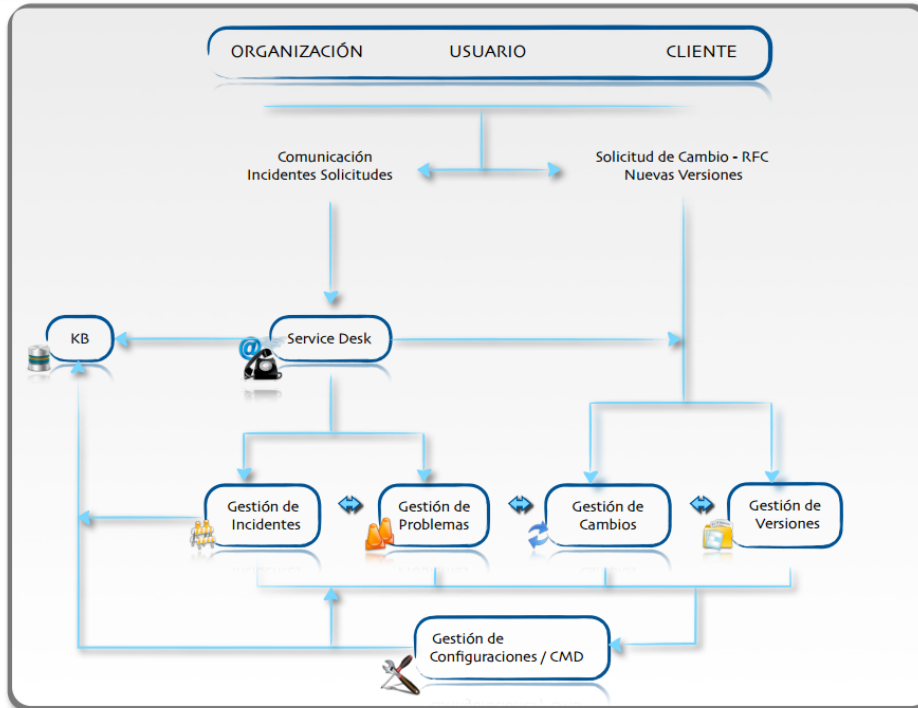
|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 59    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

## Alta disponibilidad de los Servicios

La entidad debe implementar capacidades de alta disponibilidad que incluyan balanceo de carga y redundancia para los servicios tecnológicos que estén involucrados en la continuidad del servicio de entidad, las cuales deben ser puestas a prueba periódicamente.

Estas actividades se realizan para optimizar el rendimiento y la eficiencia, y para



planificar y justificar inversiones. La gestión de la capacidad tiene en cuenta:

- Monitorización del rendimiento y la carga de un servidor o conjunto de servidores.
- Análisis del rendimiento y medición de datos, incluyendo análisis del impacto de nuevas instalaciones en la capacidad
- Ajustes de rendimiento para asegurar el uso más eficiente de la infraestructura
- Comprensión de las demandas del servicio y planes futuros de aumento o disminución de carga
- Influencia en la petición de recursos informáticos
- Planificación de la capacidad y desarrollo de un plan para el servicio.
- En la siguiente tabla pueden distinguirse las disciplinas de gestión con el mayor impacto sobre la disponibilidad del sistema: la a menudo descuidada disciplina de la administración de sistemas.
- 

Ilustración 19. Gestión de la capacidad

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 60    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

Tabla 28. Disciplinas de gestión con el mayor impacto sobre la disponibilidad del sistema

| Fase                       | Disciplina                            | Descripción                                                                                                                                                |
|----------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Generación de Objetivos | Administración de Niveles de Servicio | Identificar, negociar y acordar los servicios a ser implementados, métricas de calidad y objetivos de desempeño a proporcionar a los usuarios.             |
| 2. Planeación              | Diseño de Aplicaciones y sistemas     | Planear y diseñar infraestructura IT para alcanzar los niveles de servicio comprometidos con el usuario.                                                   |
|                            | Planeación de Capacidad               | Planeación de requerimientos de crecimiento del sistema.                                                                                                   |
|                            | Administración de la Configuración    | Crear y mantener información de la configuración del sistema.                                                                                              |
|                            | Administración de activos             | Crear y mantener un inventario de activos; rastrear y monitorear dichos activos.                                                                           |
| 3. Ejecución               | Administración de incidencias         | Detectar, registrar, resolver incidencias.                                                                                                                 |
|                            | Respaldo y recuperación               | Diseñar sistemas y recursos alternativos para restaurar inmediatamente los servicios IT cuando ocurran problemas.                                          |
| 4. Medición                | Administración del Desempeño          | Monitorear información de desempeño del sistema; realizar tuning del sistema para alcanzar los niveles de servicio óptimos comprometidos con los usuarios. |
| 5. Control                 | Administración del Cambio             | Controlar todos los cambios en el sistema para asegurar que dichos cambios no degradan el desempeño del sistema.                                           |
|                            | Administración de la seguridad        | Controlar y administrar acceso al sistema para minimizar las amenazas a la integridad del mismo.                                                           |
|                            | Administración de la disponibilidad   | Monitorear y controlar los recursos del sistema y la operación IT para mantener la disponibilidad del sistema.                                             |

### 10.5.2 Infraestructura

- Recuperación y Respaldo de la Información.**

El Hospital cuenta con un proceso periódico de respaldo de la configuración de sus servicios tecnológicos, así como de la información almacenada en la infraestructura tecnológica. Este proceso es probado periódicamente y permite la recuperación íntegra de los servicios tecnológicos.

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 61    |



|                                                                                                                                            |                                                                                                      |  |                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 |  | CÓDIGO:<br>HSP-GI-SI-PL01<br>22/01/2026<br>Versión: 7.0 |
|                                                                                                                                            | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                   |  |                                                         |
|                                                                                                                                            | SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                       |  |                                                         |
|                                                                                                                                            | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC   |  |                                                         |

Tabla 29. Clasificación de la Copia de Seguridad

| MUY ALTA                                                                                                                                                                                                  | ALTA                                                                                                                                                            | NORMAL                                                                                                                                                                | BAJA                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aplicaciones de muy alta impacto en la organización. Que demanden alta disponibilidad y bastante concurrencia de usuarios. La pérdida de una hora de datos implicaría gran esfuerzo en reprocesos.</b> | Aplicaciones que son de apoyo y que no afectan al usuario externo. Afectan un área específica y la reconstrucción de información en caso de pérdida es posible. | Servicios que son utilizados por pocos usuarios y no son el Core la organización. La pérdida de un día de datos no interrumpiría la atención a los usuarios externos. | Aplicaciones en Desuso. Tiene poco movimiento o se mantiene para consulta. |

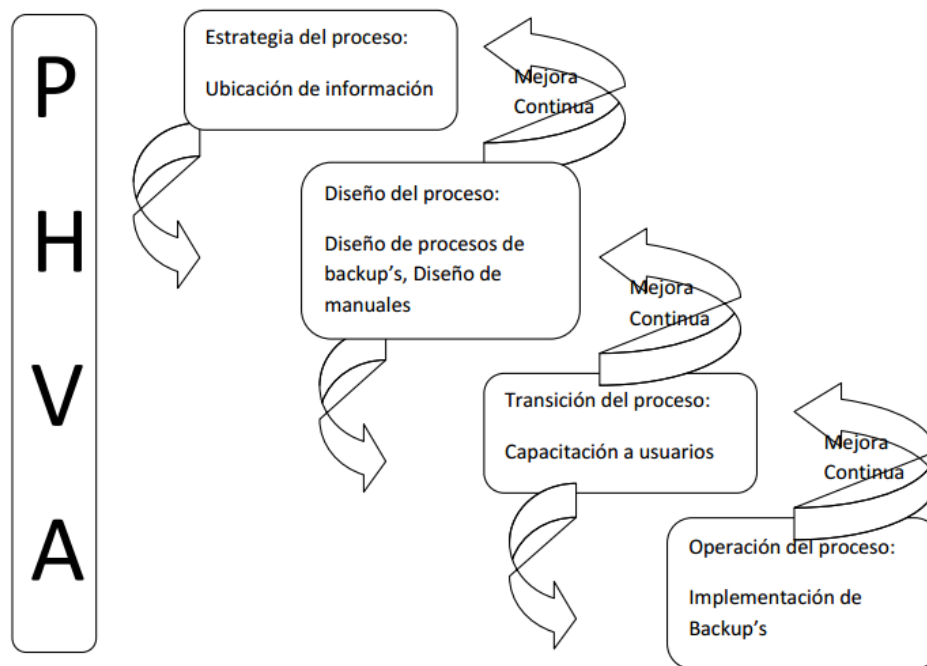


Ilustración 20. Ciclo de vida del proceso. Fuente: Service Operation ITIL V3

Tabla 30. Proceso de Copias de Seguridad (Backups)

| No | QUE HACER                   | DONDE       | QUIEN LO HACE               | COMO LO HACE                            | CUANDO LO HACE                          | RECURSO              |
|----|-----------------------------|-------------|-----------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------|
| 01 | Realizar copia de seguridad | Data Center | Responsable Infraestructura | Revisar Instructivos de cada aplicación | De acuerdo a la clasificación y tipo de | Manuales Proveedores |

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 62    |



|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|    |                                      |             |                             |                                                                                                                                                                                                |                                                  |                                                    |
|----|--------------------------------------|-------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|    |                                      |             |                             |                                                                                                                                                                                                | servicio                                         |                                                    |
| 02 | Nombrar la Copia de Seguridad        | Data Center | Responsable Infraestructura | La copia de seguridad debe tener "NombreServicio_FechaCopia" Ej: DGH_15May2015                                                                                                                 | En todos los casos                               | Instructivo                                        |
| 03 | Comprimir Copia de Seguridad         | Data Center | Responsable Infraestructura | De acuerdo al manual interno                                                                                                                                                                   | De acuerdo a la clasificación y tipo de servicio | Software de Compresión                             |
| 04 | Extraer Copia de seguridad           | Data Center | Responsable Infraestructura | De acuerdo al manual interno y medio de extracción.                                                                                                                                            | De acuerdo a la clasificación y tipo de servicio | DVD, discos duros externos, CD, Cintas             |
| 05 | Rotular Copia de Seguridad Externa   | Data Center | Responsable Infraestructura | De acuerdo al manual interno y medio de extracción. Debe contener: Fecha y Hora Copia Servicio (Indigo Crystal, Indigo VIE, etc), Responsable de Validación, Numero medio y Total (Ej: 1 de 5) | De acuerdo a la clasificación y tipo de servicio | Rótulos                                            |
| 06 | Verificación Copia de Seguridad      | Data Center | Responsable Infraestructura | Revisar Instructivos de cada aplicación                                                                                                                                                        | Inmediatamente e finalizada la copia externa     | Manuales Restauración, servidores de restauración. |
| 07 | Registro de Copia de Respaldo        | Data Center | Responsable Infraestructura | Diligenciar el registro de copias de seguridad. Debe tener Fecha y hora, tamaño copia, tamaño comprimido, quien realizo el procedimiento, estado de la copia                                   | Inmediatamente e finalizada la verificación      | Formato de Registro                                |
| 08 | Entregar medios extraíbles a Archivo | Archivo     | Responsable Infraestructura | Hacer firma acta de entrega copias de seguridad en medios externos.                                                                                                                            | Primero 5 días del mes                           | Caja Fuerte, Archivo externo.                      |

### 10.5.3 Servicios de Operación

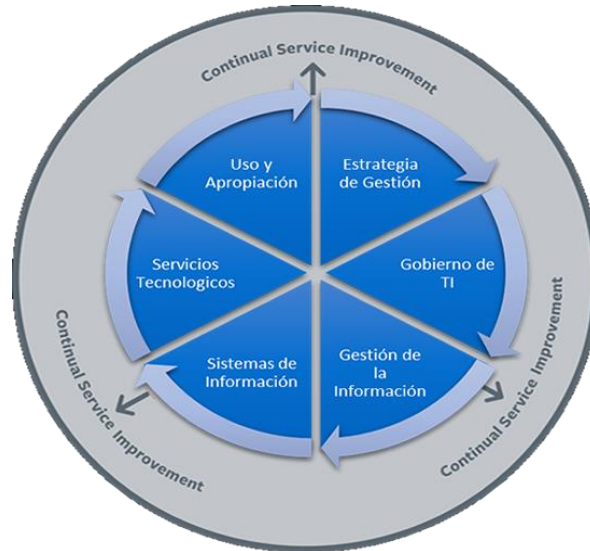
- **Uso de mejores prácticas como ITIL, ISO 27001 en el marco IT4+**

Las mejores prácticas de la industria de TI son un complemento a los lineamientos, guías, estándares y herramientas. Estas definen aspectos metodológicos y técnicos que han dado resultados para implementar o gestionar características puntuales de

|               |                                    |                                                                                    |                                          |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                  | <b>Adopción</b>                          | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026<br/>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020<br/>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>63</b>    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

un tema o dominio de TI. Para esto se toma como referencia el Marco propuesto por el gobierno junto con su modelo de gestión IT4+ conforme a las metodologías adoptadas por el hospital (ITIL, ISO 27001) alineadas a los procesos de TI.



*Ilustración 21. Componentes IT4+ Alineado a estándares de Buenas Prácticas*

Para generar una estructura de alta disponibilidad es necesario establecer características y niveles de redundancia que deben poseer cada uno de los Tier en aspectos fundamentales como aspectos eléctricos, termomecánicos, edificios, cableado y comunicaciones entre otros. Se debe determinar a qué nivel de redundancia pretendemos llevar el centro de datos y cuánto tiempo de inactividad estamos dispuestos a tolerar. Para eso se debe tener en cuenta los siguientes procesos:

*Tabla 31. Estructura alta disponibilidad*

| Proceso                                                        | Detalle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Equipamiento informático a instalar, presente y futuro.</b> | En esta etapa, debemos tener muy en claro cuáles serán los equipos que se instalarán dentro del datacenter, entre servidores, storage, librerías de backup, switches de core, etc. Es un error muy común calcular el consumo eléctrico sumando directamente lo que marca el manual de cada equipo e indica el fabricante, por lo general éstas indicaciones corresponden a la máxima configuración y carga del equipo en sus picos de arranque y en situaciones de extrema exigencia, si solo tomamos esto para dimensionar el consumo eléctrico seguramente sobredimensionemos la potencia. |
| <b>Medir el consumo eléctrico</b>                              | Lo importante de este punto es armar un sistema de energía que sea escalable y flexible, que si en poco tiempo instalamos un rack                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>64</b>    |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | en donde el consumo real esté en 10Kw y nosotros previmos 7Kw, rápidamente podamos adaptar la instalación sin necesidad de costosas modificaciones o desechando las obras que se hicieron en el pasado y haciendo todo de nuevo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Refrigeración</b>                      | Equipos con elevados consumos de energía, gran disipación de calor, horas pico de procesamiento y dificultades de instalación de los sistemas termomecánicos son algunos de los desafíos con los que nos cruzamos durante el diseño.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Mapa térmico de un centro de datos</b> | Definidos los principales componentes, como el sistema de refrigeración y la potencia deseada por rack, procedemos a calcular el resto de los consumos del centro de cómputos. Cabe aclarar que, al asignar un consumo por rack, aquí están incluidos los consumos de servers, storage y comunicaciones. Nos quedaría dimensionar iluminación, refrigeración de confort, sistemas de extracción de aire, bombas de extracción de agua si las hubiera o sistemas de detección y extinción de incendios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Conectividad</b>                       | Independientemente del tamaño del centro de datos se debe pensar como estaran conectados e integrados a la red los servidores, storage o cualquier dispositivo que instalaremos en cada rack. Existe la posibilidad de instalar y dejar previsto en los racks una cantidad determinada de cables de cobre y/o fibras que confluyan todos al área de comunicaciones del data center, en la cual se encontrarán instalados los switches que nos proveerán de conectividad. El sistema opuesto al descrito anteriormente prevé la instalación de switches individuales por rack y éstos conectados por fibra o cobre al switch principal. La elección de una u otra topología dependerá del tipo y cantidad de dispositivos que instalemos, requerimientos en cuanto a velocidad, performance y características de crecimiento.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Espacios Requeridos</b>                | Establecidas las medidas mínimas requeridas, debemos seleccionar el lugar de emplazamiento que dependerá del nivel seleccionado. La norma ANSI/TIA-942, por ejemplo, establece para un Tier4 la utilización de un edificio en forma exclusiva destinado al datacenter. Si pensamos en un Tier2 o Tier3, se establecen distintas normas de seguridad y requerimientos que pueden ser cumplimentadas en edificios preexistentes. Cuando nos encontramos frente a la remodelación de un centro de cómputos ya existente y en funcionamiento, debemos evaluar seriamente si es mas conveniente la construcción de una sala nueva en un lugar diferente, ya que en las remodelaciones se deberá trabajar, por lo general sin interrumpir las operaciones, con muy poca 'ventana' de corte de energía, y con el riesgo de provocar alguna interrupción involuntaria del servicio durante la obra. Esta ecuación muchas veces nos orienta al armado de un nuevo datacenter y la posterior migración de los equipos de |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                    | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y<br>Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 65    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | procesamiento. Es fundamental acercarnos a cumplir con los 1200Kg por metro cuadrado que solicita la norma en cuestión de la resistencia de la losa del datacenter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Sistemas de control y seguridad.</b> | Para resguardar el valor patrimonial y, aún más importante, el valor de los datos, debemos establecer sistemas de control y seguridad que protejan al datacenter. Sistemas de detección y extinción de incendios, cámaras de seguridad, controles de acceso a salas, control de acceso a nivel de racks, detección de fluidos, control de temperatura y humedad, BMS, etc, son algunos de los ítems a tener en cuenta para lograr el nivel de seguridad adecuado del edificio. |

#### 10.5.4 Mesa de Servicios

La finalidad de establecer una mesa de servicios es operar en un punto único de contacto donde los usuarios hagan llegar sus solicitudes de servicio de TIC y sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos. Con esto se permite:

- Gestionar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio que se reciben de los usuarios de los servicios de TIC.
- Contar con mecanismos que difundan la información de las actividades realizadas por la mesa de servicio.
- Procurar que el mayor número de solicitudes que se reciban en la mesa de servicios en los primeros niveles de atención reduzcan su tiempo de resolución y costo.
- Medir la satisfacción del usuario final con respecto al uso de los servicios provistos y difundir los resultados, con el propósito de establecer de elevar los niveles de disponibilidad de los servicios de TIC.
- Establecer un punto único para la gestión de las solicitudes de servicio de TIC.

Tabla 32. Descripción de las actividades del Proceso

|                    |                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción</b> | Establecer un punto único a través del cual se administre de manera centralizada el ciclo de vida de las solicitudes de servicio de TIC y que permita la evaluación de la entrega de la solución. |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Factores Críticos</b> | El Administrador de mesas de servicios deberá:<br>Establecer el punto único para la recepción y gestión de las solicitudes de servicio de TIC y realizar su difusión entre los usuarios.<br>Definir y difundir los canales de comunicación oficiales para la recepción y gestión de las solicitudes de servicio de TI.<br>Implementar las herramientas tecnológicas que permitan la recepción y el ciclo de vida de las solicitudes de servicio de TI. |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| FECHA: | Elaboración:                              | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017<br>Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 66    |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|                              |                                                                                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Relación de productos</b> | Mecanismo de comunicación del punto central para la gestión de las solicitudes de TI |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito dentro de su propósito de mejoramiento continuo de los procesos orientados a mejorar la atención de sus usuarios, identificó la necesidad de generar una estrategia soportada en una herramienta tecnológica que facilite a los usuarios el manejo de información y datos, incrementando la calidad, confiabilidad y velocidad de la transmisión de la información. Para dar cumplimiento a dicha estrategia, se pone a disposición la mesa de servicios para la atención de incidentes y solicitudes realizadas por los usuarios internos, con el fin de brindar una solución efectiva y eficiente a los procesos de las entidades clientes.

Con el propósito de brindar en sus diferentes niveles, exponiendo las herramientas y canales de comunicación dispuestos para la solución de los incidentes y solicitudes reportadas.

### 10.5.5 Uso y apropiación

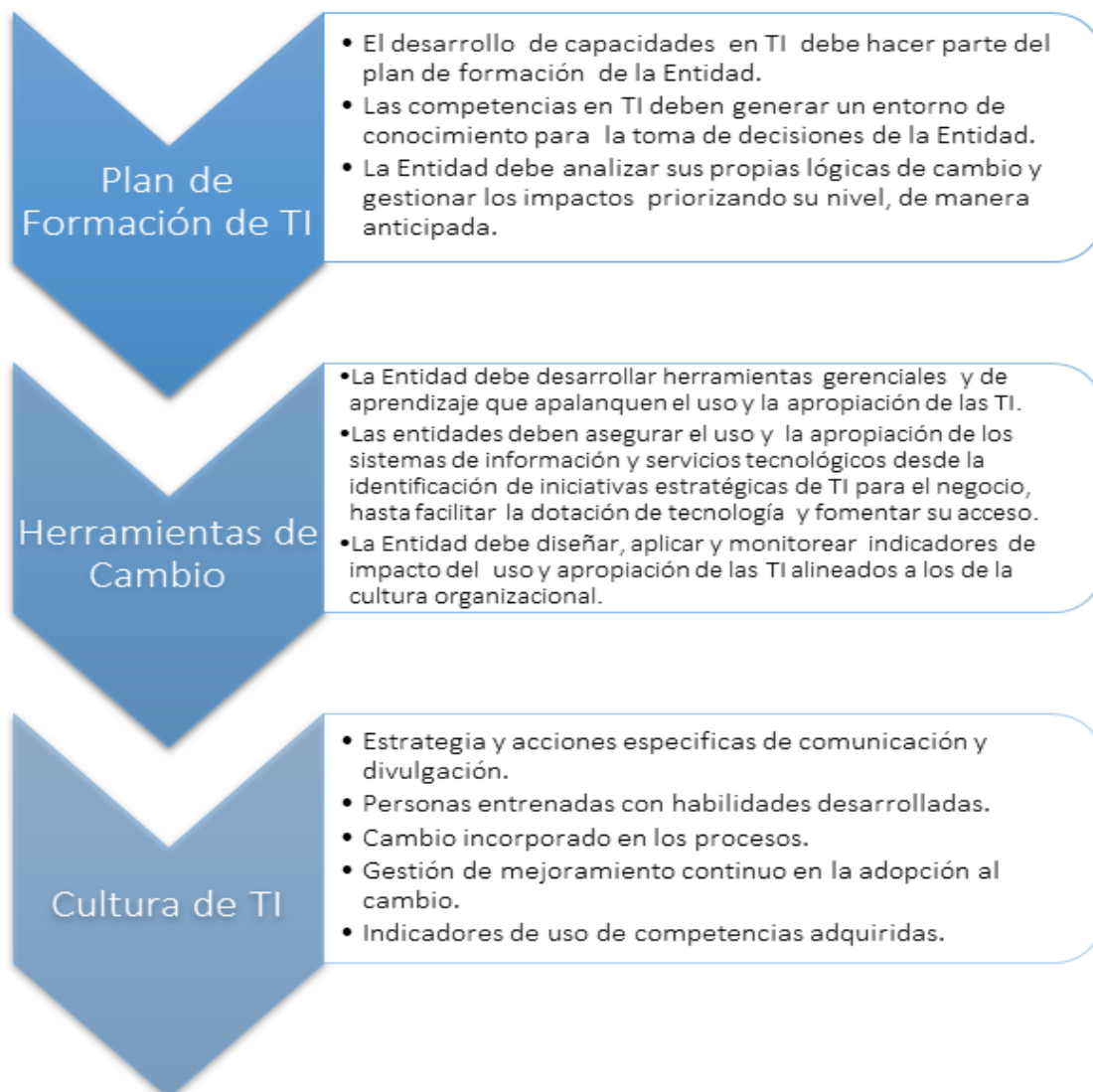
El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito debe contar con planes de capacitación para los funcionarios del área de TI y del HDSAP en las nuevas tecnologías de información de acuerdo a sus niveles de competencias.

Promover la aprobación e incentivar el uso de TIC es un elemento imprescindible para asegurar el éxito del proceso de transformación y actualización de las instituciones del Estado. Es por ello que, para alcanzar el logro de los objetivos, las actividades deben ser encaminadas a lograr una nivelación de funcionarios y usuarios por medio de tres ejes fundamentales:

- Formación en TI.
- Acceso a la tecnología y herramientas de cambio.
- Cultura de TI.

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 67    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |



*Ilustración 22. Ilustración: Modelo de Capacitación y Apropiación de TI*

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>68</b>    |



|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

## 11. MODELO DE PLANEACIÓN

### 11.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

Los lineamientos o principios que rigen el actual PETI se fundamentaron en el desarrollo de las rupturas estratégicas propuestas y en el análisis realizado de la situación actual del HDSAP. De esta forma se desarrollan los lineamientos como principios base de cada uno de los dominios propuestos.

Tabla 33. Lineamientos como principios base de cada uno de los dominios

| Dominio                 | Ámbito                                    | Lineamiento y/o Principio                                                                                                                                                                                                                    | Instrumento Relacionado             |
|-------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Estrategia de TI</b> | Entendimiento estratégico                 | Lograr un entendimiento claro y documentado de la situación actual de la institución y el entorno, para proporcionarle a la Dirección de TI orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.                     | Arquitectura Empresarial            |
|                         | Direccionamiento estratégico              | Establecer directrices para una Estrategia de TI alineada con los planes del Estado, los sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, las metas y los objetivos de la institución con el fin de generar valor público | PETIC                               |
|                         | Implementación de la estrategia de TI     | Promover el despliegue de proyectos estratégicos de TI establecidos en el PETI                                                                                                                                                               | PETIC                               |
|                         | Seguimiento y evaluación de la estrategia | Asegurar un correcto seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia TI                                                                                                                                                       | Tablero de control                  |
| <b>Gobierno de TI</b>   | Cumplimiento y alineación                 | Garantizar el cumplimiento de la regulación y políticas de TI                                                                                                                                                                                | Políticas de TI                     |
|                         | Esquema de gobierno de TI                 | Generar capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI para lograr una gestión tecnológica eficiente en la institución                                                                                                             | Gobierno de TI                      |
|                         | Gestión integral de proyectos de TI       | Mantener un enfoque de proyectos que facilite la planeación, ejecución y seguimiento de proyectos de TI                                                                                                                                      | Metodología de gestión de proyectos |
|                         | Gestión de la operación de TI             | Optimizar la gestión y la prestación de los servicios de TI                                                                                                                                                                                  | Gestión de TI                       |
|                         | Análisis y Aprovechamiento                | Generar mecanismos que apoye en análisis y tome de decisiones a partir de los sistemas de información.                                                                                                                                       |                                     |

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>69</b>    |





E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

|                                |                                                        |                                                                                                                                                              |                                                         |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Información</b>             | Arquitectura de información                            | Caracterizar y gobernar la información clave de la institución                                                                                               | Arquitectura de Información                             |
|                                | Calidad y seguridad de la información                  | Cumplimiento de requisitos en cuanto seguridad y privacidad de la información                                                                                | SGSI                                                    |
|                                | Arquitectura de Infraestructura Tecnológica            | Facilitar una arquitectura de servicios tecnológicos para soportar los sistemas de información y el portafolio de servicios                                  | Arquitectura Tecnológica                                |
| <b>Servicios Tecnológicos</b>  | Continuidad y disponibilidad de servicios tecnológicos | Garantizar la Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológico.                                                                                     | Continuidad y disponibilidad de los servicios.          |
|                                | Calidad y seguridad de servicios tecnológicos          | Alcanzar los niveles requeridos de seguridad y calidad de la infraestructura Tecnológica.                                                                    | Gestión calidad y seguridad en los servicios.           |
|                                | Soporte de los servicios tecnológicos                  | Fortalecer los procesos de soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos.                                                                            | Gestión de la Operación y continuidad de los servicios. |
|                                | Operación y soporte de los Sistemas de Información     | Garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los Sistemas de Información                                                                           | Mecanismos de Control de Cambios.                       |
| <b>Sistemas de Información</b> | Ciclo de vida de los sistemas de información           | Gestionar las etapas que deben surtir los Sistemas de Información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso. | Metodologías para construcción y adquisición de SI      |
|                                | Sistema de gestión seguridad de la información.        | Auditoria de la seguridad y trazabilidad de los sistemas de información e infraestructura tecnológica.                                                       | Políticas, procedimientos sgsi.                         |
|                                | Movilización de Grupos de Interés                      | Desarrollar herramientas gerenciales y de aprendizaje que apalanquen el uso y la apropiación de las TI.                                                      | Alistamiento hacia el cambio.                           |
| <b>Uso y Apropiación</b>       | Estrategia para el uso y apropiación de TI             | Los mecanismos de uso y apropiación de TI en la entidad deben obedecer a una estrategia definida.                                                            | Estrategia de Uso y Apropiación                         |
|                                | Medición de resultados                                 | Se deberá monitorear y evaluar el impacto de las acciones encaminadas hacia el uso y apropiación de TI                                                       | Tablero de control                                      |
|                                | Prácticas TI                                           | La cultura organizacional de la Entidad debe reflejar buenas prácticas de TI                                                                                 | Prácticas TI                                            |

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>70</b>    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

## 11.2 Estructura de Actividades Estratégicas

La estructuración de las actividades estratégicas para el presente documento se hace con referencia a las necesidades y el presupuesto destinado por el HDSAP incluyendo las líneas de acción, estas pueden variar según las necesidades de apoyo tecnológico de cada entidad u organización.

Tabla 34. Estructura de las actividades estratégicas

| Dominio                                                            | Actividades                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Definir y dar continuidad a la Estrategia de TI</b>             | 1. Plan de arquitectura empresarial.                                                                     |
|                                                                    | 2. Plan de continuidad de TI.                                                                            |
|                                                                    | 3. Fortalecimiento de la gestión Integral de TI                                                          |
| <b>Definir y dar continuidad a Gobierno de TI</b>                  | 1. Identificar, las necesidades de sistematización y apoyo tecnológico a los procesos de la institución. |
|                                                                    | 2. Realizar actividades las cuales puedan evaluar, monitorear y direccionar los servicios TI.            |
|                                                                    | 3. Definición e implantación de procesos de gestión de TI                                                |
| <b>Análisis de la Información</b>                                  | 1. Definir pautas y liderar la gestión de los Componentes de información.                                |
|                                                                    | 2. Desarrollo de una arquitectura de información de la entidad.                                          |
| <b>Gestión y continuidad de los Servicios Tecnológicos</b>         | 1. Mesa de ayuda y soporte técnico.                                                                      |
|                                                                    | 2. Implementación de hardware                                                                            |
|                                                                    | 3. Licenciamiento de Software.                                                                           |
|                                                                    | 4. Infraestructura de conectividad.                                                                      |
|                                                                    | 5. Servicios de seguridad física.                                                                        |
| <b>Desarrollar y dar continuidad a los Sistemas de Información</b> | 1. Fortalecimiento de los sistemas de información de apoyo administrativo.                               |
|                                                                    | 2. Fortalecimiento de los sistemas de información misionales.                                            |
| <b>Uso y Apropiación de TI</b>                                     | 3. Fortalecimiento de los sistemas informativos digitales,                                               |

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>71</b>    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

|  |                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------|
|  | 1. Plan de capacitación.                                                      |
|  | 2. Herramientas de aprendizaje.                                               |
|  | 3. Plan de Campañas de socialización y sensibilización                        |
|  | 4. Evaluación del nivel de aceptación de tecnología y satisfacción en el uso. |

### 11.3 Plan maestro o Mapa Ruta

El plan maestro del presente documento en donde definimos las acciones estratégicas de TI y en el cual vamos a alinear el plan de inversiones, la definición de la estructura de recursos humanos y todas las iniciativas que se adelanten en el mediano y largo plazo.

Tabla 35. Mapa de Ruta

| Dominio                 | Producto                                                                                                                                                                            | Actividades                                                                                                   |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Estrategia de TI</b> | Estrategia TI alineada con el plan de desarrollo de la institución orientada a generar valor y a contribuir al logro de los objetivos estratégicos.                                 | 1. Plan de arquitectura empresarial.                                                                          |
|                         |                                                                                                                                                                                     | 2. Plan de continuidad de TI.                                                                                 |
|                         |                                                                                                                                                                                     | 3. Fortalecimiento de la gestión Integral de TI                                                               |
| <b>Gobierno de TI</b>   | Esquema de Gobierno TI que estructure y direcciones el flujo de las decisiones de TI de la entidad alineado con la normatividad vigente y la oficina TI consolidada y estructurada. | 1. Identificación de las necesidades de sistematización y apoyo tecnológico a los procesos de la institución. |
|                         |                                                                                                                                                                                     | 2. realización de actividades que puedan ser evaluadas, monitoreadas y direccionar los servicios TI.          |
|                         |                                                                                                                                                                                     | 3. Definición e implantación de procesos de gestión de TI                                                     |

|               |                                    |                                                                                    |                                          |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                  | <b>Adopción</b>                          | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026<br/>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020<br/>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>72</b>    |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

|                                |                                                                                                                                                                                    |                                                                                 |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Información</b>             | La información de la entidad debe reposar en cada uno de sus sistemas de información garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta.                        | 1. definición de pautas y liderar la gestión de los Componentes de información. |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 2. Desarrollo de una arquitectura de información de la entidad.                 |
| <b>Servicios Tecnológicos</b>  | Catálogo de Servicios Tecnológicos, que le sirva de insumo para evaluar la posibilidad de implementar o reutilizar los servicios y recursos tecnológicos existentes de la entidad. | 1. Mesa de ayuda y soporte técnico.                                             |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 2. implantación de hardware                                                     |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 3. Licenciamiento de Software.                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 4. Infraestructura de conectividad.                                             |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 5. Servicios de seguridad física.                                               |
| <b>Sistemas de Información</b> | Sistemas de Información productivos que cumplan con los requerimientos de los procesos y los servicios de la entidad.                                                              | 1. Fortalecimiento de los sistemas de información de apoyo administrativo.      |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 2. Fortalecimiento de los sistemas de información misionales.                   |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 3. Fortalecimiento de los sistemas informativos digitales,                      |
| <b>Uso y Apropiación de TI</b> | Herramientas y mecanismos que generen cultura del uso y aprovechamiento de la tecnología y la información                                                                          | 1. Plan de capacitación.                                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 2. Herramientas de aprendizaje.                                                 |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 3. Plan de Campañas de socialización y sensibilización                          |
|                                |                                                                                                                                                                                    | 4. Evaluación del nivel de aceptación de tecnología y satisfacción en el uso.   |

#### 11.4 Proyección de presupuesto área TI

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 73    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

| Fuente                                                                      | Presupuesto         |                     |                   |                   |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
|                                                                             | 2020                | 2021                | 2024              | 2025              | 2026                |
| <b>Recursos de Inversión:<br/>Componente de Fortalecimiento Tecnológico</b> | \$<br>2.225.278.000 | \$<br>1.400.000.000 | \$<br>400.000.000 | \$<br>400.000.000 | \$<br>4.072.864.481 |

### 11.5 Plan de intervención sistemas de información.

En el compromiso de mejoramiento continuo para llevar a cabo intervenciones sobre los sistemas de información se incluyen actividades tales, como:

Apoyar en la toma de decisiones respecto a la gestión de los Componentes de Información del HDSAP.

Identificar aquellas modificaciones en los Sistemas de Información que permitan la evolución y mejoramiento continuo de los procesos de negocio del HDSAP.

Apoyar en la validación de que los Sistemas de Información adquiridos o construidos y si están cumpliendo con los requerimientos establecidos.

Colaborar en la creación de Acuerdos de Niveles de Servicio relacionados con las condiciones de intercambio de los Componentes de Información de la institución, con otras instituciones.

Colaborar en la especificación de requerimientos para la adquisición y construcción de los Sistemas de Información.

Colaborar en la identificación de las fuentes únicas de información, requeridas por la institución, para el cubrimiento de sus necesidades internas, así como para el intercambio de información con otras instituciones.

Esta función tiene por objeto apoyar en la toma de decisiones respecto a la adquisición y construcción de Sistemas de Información que soporten los procesos de negocio de la institución.

Establecer claramente los requerimientos derivados de las exigencias normativas definidas por el Estado Colombiano, entre las cuales se deben considerar: política de

|        |                             |                                                                            |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 74    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

datos abiertos, política de uso eficiente del papel, leyes de protección de datos personales, ley de transparencia y acceso a la información.

Identificar las soluciones de TI que dan soporte a los procesos de negocio de la institución.

Responsable de identificar los requerimientos para el diseño y construcción de las bodegas de datos.

Responsable de identificar, levantar y mantener actualizados los flujos de información de la institución.

## 11.6. Plan de Proyectos de Tecnologías de la Información

Según la vigencia del PETIC 2025 -2028, El plan de proyectos se realizará en un periodo de 4 años, donde 2 años será a corto plazo y 3, 4 años será a mediano plazo. Los proyectos que se llevarán a cabo están lineados a los objetivos específicos del presente documento. Cada uno de los proyectos plasmados mejora los procesos y servicios TI de la institución.

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Definición – SOFTWARE DE GESTION DE ARCHIVO del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

**COMPLEJIDAD:** MEDIA

**DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

Proyecto encaminado a la mejora de la calidad de la información, asumiendo los atributos de calidad encontrados como prioritarios para el HDSAP. A través de la segmentación de datos objetivo, se realizarán mediciones iniciales para conocer el estado actual de la información, se caracterizarán los problemas más comunes y se establecerá la forma de solución mediante estrategias.

Se recomienda que alcance del proyecto esté definidos por las siguientes actividades:

Definir las necesidades y enfoque del negocio: incluye una visión global de la entidad, antecedentes de proyectos asociados a Calidad de Datos y la justificación de nuevos proyectos en esta temática. Se define el alcance horizontal y vertical: qué datos cubre, de qué dependencias y qué se va a analizar.

Analizar la información del contexto: Se estudian la importancia de la información para las unidades organizacionales del HDSAP. Esta información servirá para clasificar las necesidades de cada unidad organizacional del HDSAP y para priorizar los atributos de calidad que deben ser mejorados en la entidad.

Evaluar la calidad de la Información: Definición de los indicadores asociados a los atributos para medir el nivel de calidad. Recolección de información en las unidades organizacionales haciendo valoración cualitativa, de tal forma que se provee información fundamental del nivel de calidad que existe en los activos de información para del HDSAP. Esta información luego se analiza de acuerdo con la importancia de cada área organizacional para la entidad y de los atributos de calidad más críticos a

|               |                                    |                                                                                                    |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                                  | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y</b><br><b>Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>75</b>    |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

mejorar.

Evaluar el impacto en el Negocio: En esta etapa se estiman los costos generados por problemas de baja calidad de información y posibles ahorros.

Identificar Problemas Comunes: Identificar, clasificar, categorizar las verdaderas causas de los problemas de calidad más comunes de la información y diseñar estrategias para mitigarlos. Se muestran los problemas recurrentes con análisis de causa para priorizar acciones correctivas en aquellos atributos y unidades de información relevante.

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE CUBRE:**

Desarrollar sinergias entre las dependencias de la institución y la organización de TI para apropiar nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza aprendizaje.

Disponer de un modelo de gestión de TI que permita establecer la estrategia de los servicios prestados, el diseño de nuevos servicios, su transición y puesta en operación, mejorando la gestión y esquemas de gobierno TI, consolidando la estrategia TI, las prácticas de gobierno TI, junto con la práctica de la Arquitectura Empresarial.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Análisis y diagnóstico de los datos misionales:

Identificar los problemas que impiden el uso correcto de los datos.

Detectar las necesidades para mejorar la calidad de los datos.

Tener un punto de partida para saber qué tan bien está los datos.

Priorizar las estrategias de calidad sobre los datos críticos para la entidad.

#### **ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO:**

Análisis y diagnóstico de los datos misionales:

Definición de las necesidades y enfoque del negocio.

Análisis de la información del contexto.

Evaluación de la calidad de la Información.

Evaluación del impacto en el Negocio.

Identificación de los Problemas Comunes.

Elaboración de Informe Diagnóstico.

Elaboración del Plan de acción.

#### **INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO**

Análisis y diagnóstico de los datos misionales:

Número de Fases Ejecutadas/Número de Fases Programadas

Número de dependencias analizadas / Número de dependencias totales

#### **FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:**

Compromiso de la Alta Dirección.

Voluntad de los líderes de las dependencias involucradas.

Confianza en el proyecto por parte de los colaboradores de la entidad.

|               |                                    |                                                                                                    |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                                  | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y</b><br><b>Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>76</b>    |





Trabajo coordinado.

Debe existir en la entidad personal con dedicación exclusiva a este proyecto.

Agilidad en los procesos contractuales.

#### BENEFICIOS ESPERADOS:

Reducción de costos y aumento de la eficacia mediante la coordinación de esfuerzos.

Creación de conciencia de que la información es un activo y se gobierna.

Orientación a la mejora continúa.

Cultura del valor de la información.

Responsabilidad de los dueños de la información respecto de la calidad y seguridad de la información.

Acceso a la información.

Mantenibilidad de la información.

Contar con un sistema de administración de la calidad de la información.

Este proyecto es la base para el desarrollo del modelo de depuración y aseguramiento de calidad de datos

Conocimiento de la información útil y de mayor impacto para la entidad.

Costos Estimados \$ 350.000.000

Rango de tiempo: 9 meses

#### NOMBRE DEL PROYECTO: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y HARDWARE ON PREMIS –ON CLOUD

COMPLEJIDAD: ALTA

Realizar el diagnóstico, la evaluación y la planeación del sistema de gestión de seguridad de la información SGSI basada en los lineamientos establecidos en el Marco de Arquitectura Empresarial del MINTIC, el Modelo de Privacidad y Seguridad de la Información del MINTIC y en la norma NTC-ISO-IEC 27001:2013 en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la HDSAP.

Diagnosticar y evaluar de la infraestructura de seguridad de información actual, realizar la planeación del sistema de gestión de seguridad de la información encaminado a su posterior implementación.

Prestación de servicios de capacitación de fundamentos en el sistema de seguridad de la información ISO 27001 y auditor interno en ISO 27001, dirigida a los funcionarios de la Dirección de TIC del HDASP.

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                    | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y<br>Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 77    |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE CUBRE:

Garantizar la disponibilidad de servicios apalancados en el uso de las TI, ampliando la capacidad de conectividad, procesamiento y almacenamiento.

Disponer de un modelo de cultura alrededor de las tecnologías de información, estableciendo un esquema de gestión del cambio de ti para apoyar los procesos misionales del HDSAP.

Trabajar en pro a la gestión con base en la transparencia y eficiencia mediante el uso de las TIC para dar cumplimiento al Gobierno Digital y ley 1712 de 2014.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Diseñar los procedimientos y políticas a desarrollar que permitan establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la seguridad de la información dentro del contexto del HDSAP.

Identificar y comprender los controles requeridos por la norma en materia de seguridad de la información.

### ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO:

Informe del análisis GAP efectuado, el cual debe incluir los resultados del estado actual de los diferentes objetivos de control y controles de la norma ISO 27001.

Documento de levantamiento y valoración de activos de información.

Documento de resultado de las pruebas de vulnerabilidad clasificadas de acuerdo con su impacto, con las recomendaciones para cerrar las brechas identificadas.

Como resultado de las pruebas ejecutadas la entidad deberá contar con un informe con el detalle de las vulnerabilidades identificadas tanto internas y externas y las respectivas recomendaciones para cerrar dichas vulnerabilidades.

Documento de análisis, fortalezas y debilidades resultado de las pruebas de ingeniería social.

Documento informe de valoración de riesgos en seguridad de la información.

Documento del plan de tratamiento de riesgos.

Documento de definición de los controles (Políticas, normas, procedimientos) adicionales que requiere implementar de acuerdo con los lineamientos MINTIC y la ISO 27001.

Documento de Declaración de aplicabilidad.

Documento de las políticas de seguridad de la información para cubrir los dominios,

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                    | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y<br>Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 78    |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

objetivos de control y/o controles de la norma ISO 27001.  
Documento de procedimientos y políticas del numeral 4 al 10 de la norma ISO 27001 para la entidad.  
Documento Plan de Recuperación de desastres  
Documento Plan de Continuidad del Negocio  
Lista de Asistencia a la Capacitación.  
Material de consulta de la Capacitación.

**INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO**

No Fases Ejecutadas/No Fases Programadas  
No controles Definidos = No controles necesarios del HDSAP.  
(No de controles Definidos / No de controles Anexo 1, ISO 27001)

(funcionarios asistentes a la Capacitación / funcionarios de la Dirección de TI) \*100  
> 70%

**FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:**

Compromiso y de la Alta Dirección.  
Confianza en el proyecto por parte de los colaboradores de la entidad.  
Trabajo coordinado.  
Debe existir en la entidad personal con dedicación exclusiva a este proyecto.  
Voluntad de los líderes de la Dirección de TIC para programar a sus funcionarios en la capacitación.  
Compromiso de cada uno de los funcionarios en asistir, aprender y aplicar la capacitación.

**BENEFICIOS ESPERADOS:**

Establecer un modelo de seguridad de la información documentado que incluya, entre otros, políticas de seguridad de la información y los procedimientos necesarios para su aseguramiento.  
Establecer planes tanto para la recuperación de desastres (DRP) como para la continuidad del Negocio (BCP).  
Crear un modelo de seguridad de la información, que diagnostique su estado actual en seguridad de la información, el cual implica un manejo estructurado y sistemático para garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.  
Confianza y reglas claras para las personas de la organización.  
Aumento de la motivación y satisfacción del personal.

Costos Estimados \$ 750.000.000

Rango de tiempo: 1 año

**NOMBRE DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE INTELIGENCIA DE  
NEGOCIOS (BUSINESS INTELLIGENCE)**

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                    | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y<br>Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 79    |



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**22/01/2026**  
**Versión: 7.0**

**COMPLEJIDAD:** ALTA

**DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

Implementación de una solución de Inteligencia de negocios que busca transformar los datos de la operación del HDSAP en información estratégica y conocimiento, para los funcionarios o personas que toman decisiones, cuenten con un apoyo de información actual e histórica y así determinar las acciones a seguir.

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE CUBRE:**

Desarrollar sinergias entre las dependencias de la institución y la organización de TI para apropiar nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza aprendizaje.

Disponer de un modelo de gestión de TI que permita establecer la estrategia de los servicios prestados, el diseño de nuevos servicios, su transición y puesta en operación, mejorando la gestión y esquemas de gobierno TI, consolidando la estrategia TI, las prácticas de gobierno TI, junto con la práctica de la Arquitectura Empresarial.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS QUE CUBRE:**

Definir el modelo estándar de consolidación y explotación de información del HDSAP.

Establecer los indicadores claves de gestión para apoyar la gestión gerencial y apoyar la toma de decisiones de las direcciones sectoriales del HDSAP.

Liberar tableros de control con la información gerencial clave del HDSAP.

**ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO:**

Identificación de indicadores y fuentes de información.

Levantamiento de requerimientos.

Diseño de la Bodega de Datos.

Construcción de la Bodega de Datos.

Diseño de Tableros de Control de Operación.

Construcción de Tableros de Control de Operación.

Diseño de Cuadro de Mando Integral.

Construcción de Cuadro de Mando Integral.

**FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:**

Una buena definición de los indicadores adecuados en cada tablero de control.

Compromiso de las sectoriales involucradas en la implementación.

Garantizar la estabilidad del equipo interno asignado al proyecto.

Facilitar el acceso a la información histórica.

Manejo de múltiples y variadas fuentes de información.

Eliminar la dispersión de la información.

Centralizar y homogenizar la información de gestión, evitando respuestas distintas a las preguntas claves sobre gestión.

Visualización de indicadores y alarmas: Los usuarios pueden visualizar a través de tableros

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                    | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y<br>Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 80    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

de control, el estado de una delegatura, evidenciar parámetros en el comportamiento de indicadores y programar alarmas para tomar acciones preventivas en caso de que el comportamiento de estos indicadores se salga de los parámetros.

Alinear las decisiones hacia los objetivos: Una solución de inteligencia de negocios despliega información histórica, comparativos entre periodos, lo que permite a la alta dirección o los tomadores de decisiones de la Superintendencia, trazar un camino lógico para lograr los objetivos propuestos.

Costos Estimados \$ 350.000.000

Rango de tiempo: 2 años

### 11.6.1 Catálogo de Iniciativas de TI para el año 2026

A continuación, se describen las iniciativas generadas a partir del análisis de los requerimientos efectuados por los usuarios finales mediante tickets a la mesa de servicios, con el objetivo de mejorar la capacidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos ofertados a las partes interesadas del HDSAP:

Tabla 36. Catálogo de Iniciativas

|          |                                                                                |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 32101601 | Memoria de acceso aleatorio (hx5 256 GB y 24 PC)                               |
| 40101701 | Aires acondicionados(DataCenter)                                               |
| 43201803 | Unidades de disco duro (Qnap)                                                  |
| 43202206 | Componentes de dispositivo de entrada o unidad de almacenamiento (v7000)       |
| 43211503 | Computadores notebook                                                          |
| 43211507 | Computadores de escritorio                                                     |
| 43211711 | Escáneres                                                                      |
| 43212105 | Impresoras láser                                                               |
| 43212112 | Impresoras de recibos para puntos de venta pos                                 |
| 43212200 | Sistemas de manejo de almacenamiento de datos de computador                    |
| 43222501 | Equipo de seguridad de red cortafuegos (firewall)                              |
| 43223108 | Equipos y componentes de acceso inalámbrico wlan                               |
| 43223303 | Cable de conexión de comunicación de datos                                     |
| 43232300 | Software de consultas y gestión de datos (PINAR)                               |
| 43232304 | Software de sistemas de manejo de base datos (Cal SQL Server y Windows server) |
| 43232701 | Software de servidor de aplicaciones ()                                        |
| 43233004 | Software de sistema operativo (Windows Professional)                           |
| 43233203 | Software de manejo de seguridad de red o de redes privadas virtuales (vlans)   |
| 43233205 | Software de seguridad de transacciones y de protección contra virus            |

| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 81    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|          |                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 44103100 | Suministros para impresora, fax y fotocopidora                                         |
| 44103206 | Máquina de huellas para control de tiempo y de acceso                                  |
| 52161545 | Grabadoras de video digital                                                            |
| 80161801 | Servicio de alquiler o leasing de fotocopadoras                                        |
| 81111811 | Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda                                        |
| 81112101 | Proveedores de servicio de internet (ISP)                                              |
| 81112102 | Proveedor de servicio de correo electrónico                                            |
| 81112107 | Nombres de los dominio de internet y hosting                                           |
| 81112210 | Mantenimiento de software de gestión de sistemas (Software Asistencial-Administrativo) |
| 81112210 | Mantenimiento de software de gestión de sistemas (Software Indira)                     |
| 81112501 | Servicio de licencias del software del computador (Office Básico y Professional)       |
| 84101503 | Acuerdos de garantía                                                                   |
| 43231501 | Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)                           |
| 43232407 | Software de arquitectura de sistemas y análisis de requerimientos (acreditacion)       |
| 43232202 | Software de manejo de documentos (digitalizaciones archivo)                            |
| 43232102 | Software de imágenes gráficas o de fotografía                                          |
| 43232103 | Software de creación y edición de video                                                |
| 81111509 | Servicios de desarrollo de aplicaciones para clientes de internet / intranet           |
| 81111510 | Servicios de desarrollo de aplicaciones para servidores de internet / intranet         |
| 43222644 | Controlador de tráfico de red (vlans)                                                  |
| 43201609 | Bandejas o ensamblajes para almacenamiento de dispositivos (tarjeta de fibra qlogic)   |
| 81111812 | Servicio de mantenimiento o soporte del hardware del computador                        |

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>82</b>    |



| ITEM | AREA                   | DETALLE DE LA NECESIDAD                                     | CANTIDAD | CLASIFICACIÓN POR EJ DE ACREDITACIÓN | ALTA | MEDIA | BAJA |
|------|------------------------|-------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------|------|-------|------|
| 291  | Gestión de la informac | MEMORIAS RAM DE 8GB SO-DIMM DDR3 1600                       | 10       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 292  | Gestión de la informac | DISCOS DE ESTADO SOLIDO 500GB PARA LOS EQUIPOS              | 5        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 293  | Gestión de la informac | TECLADO USB ERGONOMICO ANTIDERRAMES                         | 40       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 294  | Gestión de la informac | MOUSE USB                                                   | 40       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 295  | Gestión de la informac | CABLES TERA 2 DE 3 METROS CATEGORÍA 7A                      | 30       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 296  | Gestión de la informac | CABLES TERA 2 DE 1 METRO CATEGORIA 7A                       | 30       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 297  | Gestión de la informac | CABLES TERA 4 DE 3 METROS CATEGORIA 7A                      | 30       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 298  | Gestión de la informac | DISCO DURO EXTERNO SEGEATE 4 TB 3.5 BACKUP PLU              | 10       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 299  | Gestión de la informac | Switch 24 Puertos Gigabit conexión fibra                    | 2        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 300  | Gestión de la informac | Unidad externa de DVD                                       | 8        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 301  | Gestión de la informac | Monitor 22 pulgadas para pc de escritorio                   | 2        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 302  | Gestión de la informac | Samat TV UHD 43" con soporte                                | 2        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 303  | Gestión de la informac | SCANNER FUJITSU DUPLEX 80PPM A4 FUJITSU A4 (DOBL            | 4        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 304  | Gestión de la informac | Computador Escritorio AIO LENOVO CORP V530, 23",Intel       | 63       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 305  | Gestión de la informac | Compurador portátil Portatil ThinkPad T480s Intel Core i5-4 | 5        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 306  | Gestión de la informac | Licencia OfficeProPlus 2019 SNGL OLP NL                     | 15       | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 307  | Gestión de la informac | Licencia MCAFFEE VIRUSSCAN ENTERPRISE + ANTISPYW            | 320      | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 308  | Gestión de la informac | Licencia SONICWALL TZ500 (COMPREHENSIVE GATEWA              | 2        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 309  | Gestión de la informac | licencia CREATIVE CLOUD DE ADOBE                            | 1        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 310  | Gestión de la informac | Licencia Power BI pro open                                  | 1        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |
| 311  | Gestión de la informac | Software para Gestión de turnos                             | 1        | Gestion de la tecnologia             | x    |       |      |

## 12. CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE COLOMBIA DIGITAL (INCLUIDA EN EL DECRETO 1078 DE 2015).

Esta iniciativa permitirá establecer un conjunto de proyectos que permitan dar cumplimiento a los 4 componentes de la estrategia GEL (TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para gobierno abierto, Seguridad y privacidad de la información). Los plazos que establece el decreto son importantes para establecer la prioridad de los proyectos.

Dentro de esa iniciativa se pueden plantear desde ya proyectos como los siguientes:

- Arquitectura empresarial en el HDSAP basado en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI del Estado, a partir de este ejercicio se debe actualizar el PETIC y complementar así el mapa de ruta con los proyectos de TI a ejecutar durante cada vigencia.
- Dar continuidad a la implementación del modelo de gestión de TI (IT4+) en el HDSAP.

|               |                                    |                                                                                    |                                          |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                  | <b>Adopción</b>                          | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026<br/>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020<br/>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>83</b>    |



|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

- Alineación del SGSI del HDSAP con el modelo de seguridad y privacidad de la información del Estado.
  - Desarrollar un ejercicio completo de Arquitectura empresarial.
  - Construcción de una estrategia de TI.
  - Tablero de control para seguimiento y evaluación de la estrategia y proyectos de TI
  - Actualización del esquema de gobierno de TI (recursos, procesos, políticas, personas, indicadores, metodologías).
  - Implementación de una oficina de proyectos (PMO).
  - Inteligencia de Negocios (Calidad del dato).
  - Herramientas para toma de decisiones. (CMI).
- **Fortalecimiento institucional en materia de TIC (Implementación decreto 415 de 2016).**
  - **Implementación de la ley de transparencia.**
  - **Garantizar la operación actual y futura de los sistemas de información y demás servicios de TIC.**
    - Alta disponibilidad N+1, Data Center, UPS (Sistema de Alimentacinamiento Ininterrumpida), Red, Servidores
    - Herramientas para toma de decisiones. (CMI).
    - Sistema de backup (Biblioteca, Ctera, VeemBackup)
    - Recuperación ante desastres y contingencia.
    - Análisis y aseguramiento Wi-Fi.
    - Segmentación de red, VLAN (Red de área local virtual) y documentación.
    - Renovación UPS.
    - Renovación parque computacional.
    - Ampliar tercerización impresión.
    - Potenciar Intranet.
    - Rediseño página web.
    - APLICACIÓN de correos corporativos usuarios.
  - **Fortalecimiento de los sistemas de información**
    - Adquisición de un sistema de gestión documental, control de correspondencia y digitalización.
    - Control de visitantes.
    - Turnos para la gestión de colas en las áreas
    - Telemedicina

|               |                                    |                                                                                          |                                                |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                        | <b>Adopción</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b><br><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020</b><br><b>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>84</b>    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

- Aplicación P.Q.R.D

- **Potenciar las capacidades y competencias en informática y comunicaciones.**
  - E-learnig
  - Capacitación, inducción y reinducción de servicios TI
  - Citas médicas en línea

### 13. PLAN DE COMUNICACIÓN DEL PETIC

El plan de comunicaciones del PETIC es fundamental para lograr que en la entidad se genere confianza en cuanto al origen de la planeación tecnológica de la entidad y la perspectiva de la Dirección de TIC para los próximos cuatro años.

Para la divulgación del PETIC se proponen la utilización de:

- Presentaciones ejecutivas y charlas informativas.
- Presentación y divulgación a través de la página web institucional del HDSAP.
- Publicación y divulgación de este a través de la Intranet del HDSAP.
- Publicación y divulgación por medio audiovisuales del HDSAP.

*Tabla 37 Objetivo y la estrategia de divulgación del PETIC.*

| GRUPO OBJETIVO                 | ESTRATEGIA<br>DIVULGACION                                                                      | DE<br>TIPO                | REPONSABLE                   |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Alta Dirección                 | Reunión presencial<br>utilización medios<br>audiovisuales-<br>presentaciones                   | Presentación<br>Ejecutiva | Gestion de la<br>información |
| Líderes de proceso             | Diseñar estrategia de<br>presentación por medios<br>audiovisuales, correo<br>masivo o Intranet | Charla Informativa        | Gestion de la<br>información |
| Funcionarios<br>Contratistas y | Diseñar estrategia de<br>presentación por medios<br>audiovisuales, correo<br>masivo o Intranet | Charla Informativa        | Gestion de la<br>información |

|        |                             |                                                                               |                                  |          |       |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración:<br>01/08/2017  | Aprobación                                                                    | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|        | Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y<br>Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 85    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

|                      |                                                                |              |                           |
|----------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Entes externos       | Socializar a la Comunidad en general a través de la página WEB | Presentación | Gestion de la información |
| Comunidad General en | Socializar a la Comunidad en general a través de la página WEB | Presentación | Gestion de la información |

Es importante que el contenido del PETIC se divulgue e integre a las nuevas condiciones de la Dirección de TI y a los componentes estratégicos de la nueva administración para el periodo 2025- 2028 teniendo participación de todas las áreas del HDSAP en todos los aspectos de los componentes de la información, y deben trabajar de manera conjunta para definir las metas y objetivos de tecnología para fomentar la accesibilidad a la información por parte de clientes, usuarios finales y partes interesadas.

#### 14. INDICADOR GENERAL

| 1. IDENTIFICACIÓN   |                                                                                                                      |                               |             |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Nombre              | Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del PETIC - Plan de Tecnologías de la Información y Comunicaciones        | Código                        | GI 11 PETIC |
| Finalidad           | Maximizar                                                                                                            | Tipo de semáforo              | Lineal      |
| Acumulación         | Promedio                                                                                                             |                               |             |
| Escala              | Rojo                                                                                                                 | Mayor o igual a -∞ menor a 50 |             |
|                     | Amarillo                                                                                                             | Mayor o igual a 50 menor a 80 |             |
|                     | Verde                                                                                                                | Mayor o igual a 80 menor a +∞ |             |
| Estrategia          | Tecnologías para el logro de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta la calidad y la seguridad, realizando |                               |             |
| Definición          |                                                                                                                      |                               |             |
| Objetivo            | Misiones institucional en materia de tecnologías de la información y comunicaciones de manera que genere valo        |                               |             |
| Tipo de indicador   | ESTRUCTURA                                                                                                           |                               |             |
| Nivel de indicador  | APOYO                                                                                                                |                               |             |
| Atributo            | Eficiencia                                                                                                           |                               |             |
| Eje de acreditación | Eje de Gestión de la Tecnología                                                                                      |                               |             |
| 2. RESPONSABLES     |                                                                                                                      |                               |             |
| Operativo           | Coordinación Gestión de la Información - SIAPSA (Sistemas de Información)                                            |                               |             |
| Análisis            | Coordinación Gestión de la Información - SIAPSA (Sistemas de Información)                                            |                               |             |
| 3. MEDICIÓN         |                                                                                                                      |                               |             |
| Unidad de medida    | Porcentaje                                                                                                           | Frecuencia                    | Mensual     |
| 4. COMPOSICIÓN      |                                                                                                                      |                               |             |
| Variables           | Nombre                                                                                                               | Unidad                        |             |
|                     | Unidades                                                                                                             |                               |             |
|                     | Unidades                                                                                                             |                               |             |
| Fórmula             | Número de iniciativas y/o proyectos TIC ejecutados / Número total de iniciativas y/o proyectos TIC priorizados *100  |                               |             |

| FECHA: | Elaboración:                              | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017<br>Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 86    |

|                                                                                                                                            |                                                                                                              |  |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:<br/>HSP-GI-SI-PL01<br/>22/01/2026<br/>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                            | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                   |
|                                                                                                                                            | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                   |

Debe ser acumulable

Número de necesidades ejecutadas / Numero de necesidades priorizadas  
Trimestral

## 15. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Manual de Gestión de la Información (HSP-GI-SI-M01)
- ✓ Instructiva mesa de servicio (HSP-SI-P19)
- ✓ Matriz de Necesidades de Información por Actores HSP:GI-NI-F04
- ✓ Procedimiento Gestión de Base de Datos de Consulta (HSP-GI-P23)
- ✓ Manual de medios y comunicación (HSP-DE-GC-01)
- ✓ Matriz de identificación de necesidades de gestión de la información HSP-GI-NI-F02
- ✓ Formato Inconsistencias Minería de Datos HSP-GI-GD-P03-F01
- ✓ Formato Matriz De Identificación De Necesidades De Gestión De La Información HSP-GI-SI-P01-F01
- ✓ Plan Estratégico De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones – PETIC HSP-GI-SI-PL01

## 16. RESPONSABLES

- ✓ Subgerencia Administrativa y Financiera
- ✓ Asesor de sistemas
- ✓ Médico General - Analista de sistemas de información de apoyo
- ✓ Ingeniero de Analítica de datos y desarrollo de software

## 17. BIBLIOGRAFIA

<https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/>  
[https://mintic.gov.co/gestionti.txt/615/articles-5482\\_Guia\\_Seguridad\\_informacion\\_Mypimes.pdf](https://mintic.gov.co/gestionti.txt/615/articles-5482_Guia_Seguridad_informacion_Mypimes.pdf)  
<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/>  
<https://riesgotecnologico.blogspot.com/>

|               |                                    |                                                                                    |                                          |                 |              |
|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA:</b> | <b>Elaboración:</b><br>01/08/2017  | <b>Aprobación</b>                                                                  | <b>Adopción</b>                          | <b>Versión:</b> | <b>Hoja:</b> |
|               | <b>Modificación:</b><br>22/01/2026 | <b>Acta No. 001 del 22/01/2026<br/>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> | <b>Resolución No. 020<br/>22/01/2026</b> | <b>7.0</b>      | <b>87</b>    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E Hospital Departamental<br>San Antonio de Pitalito | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL<br/>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b> |  | <b>CÓDIGO:</b><br><b>HSP-GI-SI-PL01</b><br><b>22/01/2026</b><br><b>Versión: 7.0</b> |
|                                                                                                                                             | <b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                        |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                             | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC    |  |                                                                                     |

## 18. PARTICIPACIÓN CIUDADANA, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN

Con el fin de garantizar la participación ciudadana, el presente plan fue publicado en el mes de diciembre de 2025 en el enlace de la página web institucional: <https://hospitalpitalito.gov.co/menu-transparencia/planeacion/plan-de-accion/2555-planes-estrategicos-2026-con-el-objeto-que-la-comunidad-efectue-observaciones/>, con el propósito de recibir comentarios, sugerencias y observaciones por parte de la ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 26 de diciembre de 2025 al 07 de enero de 2026.

Posterior al cumplimiento del plazo establecido para la publicación del presente plan en la página web institucional (del 26 de diciembre de 2025 al 07 de enero de 2026), no se recibieron observaciones, comentarios ni sugerencias por parte de la ciudadanía. En consecuencia, el presente Plan fue sometido a consideración y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – MIPG, mediante Acta No. 01 del 22 de Enero de 2026. Finalmente, el Plan quedó adoptado en su versión definitiva y fue publicado en el enlace de transparencia institucional de La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, disponible en: <https://hospitalpitalito.gov.co/menu-transparencia/planeacion/plan-de-accion/2556-planes-estrategicos-y-plan-de-accion-para-la-vigencia-2026/>

| FECHA: | Elaboración:                              | Aprobación                                                                 | Adopción                         | Versión: | Hoja: |
|--------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
|        | 01/08/2017<br>Modificación:<br>22/01/2026 | Acta No. 001 del 22/01/2026<br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Resolución No. 020<br>22/01/2026 | 7.0      | 88    |