

# Plan estratégico de las *Tecnologías de la Información*

**Y LAS COMUNICACIONES -PETIC-**

**2024 - 2028**



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS .....	4
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO .....	4
3. ENFOQUE DIFERENCIAL.....	6
4. MARCO NORMATIVO .....	6
5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS .....	7
6. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	8
6.1 Estrategias de TI.....	8
6.2 Uso y apropiación de la tecnología .....	9
6.3 Sistemas de información .....	9
6.4 Gestión de información .....	17
6.5 Gobierno de ti .....	18
6.6 Análisis financiero .....	22
7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	23
7.1 Modelo operativo .....	23
7.2 Necesidades de información.....	26
8. MODELO DE GESTION DE TI.....	39
8.1 Estrategias de TI.....	39
8.2 Definición de los objetivos estratégicos de TI.....	39
8.2.1 Implementación de Sistemas de Información .....	44
8.2.2 Servicios .....	45
8.2.3 Mesa de ayuda .....	45
8.2.4 Uso y apropiación .....	48
9. Plan Estratégico de Comunicaciones.....	51

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como finalidad el documentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la ESE Hospital Marco Fidel Suárez y enmarca el Plan de ejecución de Proyectos TIC, que nace a partir de la voluntad institucional de adecuar las tareas administrativo asistenciales con el afán de optimizar el ejercicio de los procesos y procedimientos, tomando como referencia los lineamientos definidos (MinTIC, 2018) por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia –MinTIC- para la definición e implementación de estrategias de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al interior de las empresas del Estado.

El Plan está enmarcado dentro de una serie de acciones encaminadas a optimizar los resultados que son producto de la gestión de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez buscando brindar calidad en todas y cada una de nuestras acciones enrutadas al bienestar de los clientes internos y/o externos.

Como consecuencia del avance vertiginoso que han tenido las Tecnologías de la información durante los últimos años, la ESE Hospital Marco Fidel Suárez se ha preocupado de potenciar todos y cada uno de los procesos a través de la incorporación de estas tecnologías en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

En este sentido, la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, se ha propuesto desarrollar un Plan estratégico de Tecnologías de la Información que le permita introducir innovación en los diferentes ámbitos. La nueva ERA DE LA INFORMACION, hace que las relaciones de las personas y de las instituciones de carácter público o privado, así como su productividad y eficiencia, estén determinadas por el alto protagonismo de la información y de las comunicaciones, lo cual hace necesario formular políticas que orienten el actuar de unos y otros en el desarrollo de sus actividades. Las normas expedidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como también estándares internacionales como ITIL, COBIT, e ISO 27001, se encaminan en la aplicación de “buenas prácticas” y la prestación de servicios de TI con niveles de calidad, en condiciones seguras y siempre generando valor en el actuar organizacional.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## 1. OBJETIVOS

- Promover el desarrollo sostenible de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez a partir de la modernización y la gestión del cambio.
- Seguir con la mejora de los sistemas de información, infraestructura interna de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, con el fin de contar con agilidad, oportunidad, seguridad y salva guardar la información, garantizando modernización de infraestructura y renovación tecnológica.
- Prestar servicios de salud oportunos, seguros, humanizados.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos tecnológicos y de infraestructura conforme al grado de complejidad y de características técnicas requeridas para lograr una organización más eficiente y un mejor servicio al usuario.
- Fortalecer los sistemas de información de manera que asegure la continuidad en la prestación de los servicios y de una toma de decisiones oportunas y confiables.
- Garantizar la continuidad del negocio, su seguridad y confiabilidad de la información.
- Fortalecer la gestión de la información, la integración y la interoperabilidad de la Entidad con todas sus áreas, planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos a través de las TIC.
- Implementar la transformación digital a través de la política de Gobierno Digital.

## 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Plan Estratégico aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información en la ESE Hospital Marco Fidel Suárez. Al desarrollar e implementar este PETIC en la entidad, se formuló considerando la parte institucional que alinea los procesos básicos y proyectos estratégicos de la Entidad que tienen relación con las TIC, generando ventajas relacionas con los siguientes aspectos:

- Tener claridad y significados comunes de los elementos que orientarán las acciones, esfuerzos y comportamientos de las tecnologías de Información.
- Darle sentido al trabajo que realiza cada uno de los colaboradores, identificando su valor agregado frente a los propósitos de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- Contar con un Portafolio de Proyectos que apoyen los objetivos estratégicos definidos a nivel del Plan Estratégico de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

El PETIC está comprendido por la identificación del marco normativo que aplica para la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, la identificación de rupturas estratégicas que posee la mayoría de las empresas, en especial las del sector Salud y la situación actual relacionada con la arquitectura empresarial que propone la guía para elaborar un PETI del Ministerio de las TIC. El PETIC se plantea con una visión de un año, siendo susceptible de ajuste permanente. Conforme a esto, se define plan de proyectos y de acciones específicas, a corto y mediano plazo para implementar en la entidad.

El PETIC observa los lineamientos generados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC en materia de Gobierno en línea y gestión estratégica de tecnologías de información. Principalmente lo contenido en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano y en cada uno de sus dominios:

- Estrategia TI.
- Gobierno de TI.
- Información.
- Sistemas de Información.
- Servicios Tecnológicos.
- Uso y apropiación de TI.

## **ROLES**

La lista de roles que intervienen en la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información son:

- Coordinador de Sistemas.
- Coordinador Sistemas de Información.
- Responsable del Seguimiento y Control de la estrategia de TI.
- Responsable de la Seguridad de la Información.
- Responsable de la Gestión de Proyectos de TI.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

### 3. ENFOQUE DIFERENCIAL

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez tiene contempladas las estrategias y actividades diferenciales para la atención de la población, teniendo en cuenta las características particulares de estas, tales como: condición física, sociocultural, creencias religiosas, identidad de género, entre otras (Ver documento HMFS-DC-0318 - Calidad- Enfoque diferencial).

### 4. MARCO NORMATIVO

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez deberá ajustarse a las leyes establecidas para el desarrollo de las tecnologías, licenciamiento, seguridad, derechos de Autor y el desarrollo de software entre otros.

- Ley 1757 de 2015. Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1341 de 2009. Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1266 de 2008. Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información.
- Ley 962 de 2005. 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.
- Ley 594 de 2000. Dicta la Ley General de Archivos.
- Ley 527 de 1999. 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.
- Decreto – Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 415 de 2016. Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

posicionamiento de los líderes de áreas TI.

- Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 2573 de 2014. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Decreto 333 de 2014. Reglamenta parcialmente la ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.
- Decreto 235 de 2010. Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- Decreto 1151 de 2008. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

## 5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas permiten identificar los paradigmas a cambiar en la entidad para llevar a cabo la transformación de la gestión de TIC, a continuación, se listan las siguientes:

- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la alta gerencia de la entidad. Se cuenta con una oficina de TI, pero debe ser parte integral del Comité Directivo.
- La información y los datos serán considerados como uno de los activos más valiosos de la ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ. Su gestión y gobierno hará que se encuentre disponible de manera oportuna, veraz, estandarizada, con alta calidad y enfocada a apoyar los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas.
- La gestión de los servicios de TI se llevará a cabo con tecnología de punta, sostenible y escalable, de acuerdo con las tendencias tecnológicas en la materia.
- La gestión de TI generará valor transversalmente en cada uno de los procesos de la ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ. El éxito de los proyectos TI estará dado por alto del nivel de compromiso, uso y apropiación por parte de todos los colaboradores de la institución.
- Las TIC son consideradas un habilitador estratégico de los negocios y no una fuente de gasto para la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- Todo proyecto relacionado con el uso de tecnología estará acompañado por parte de la Oficina Asesora de Calidad, Planeación y Sistemas de información, desde su conceptualización, hasta su implementación,

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- seguimiento y evaluación.
- Generar la transformación digital de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez para alinear las soluciones de TIC con los procesos, aprovechando las oportunidades que permite la tecnología.

## **6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

En la ESE Hospital Marco Fidel Suárez se realiza seguimiento permanente, a través de los comités Directivos, comités de Gerencia, comités primarios Administrativo Asistenciales, Comité de Gestión y Desempeño, comité Archivo Administrativo, Comité de Historias Clínicas y al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea. Este Último es el insumo básico para la formulación del presente PETIC.

A continuación, se presentan los elementos más relevantes que permiten describir la situación actual de la Institución en relación con cada uno de los seis dominios de la gestión de tecnologías de información, y tomando como base los resultados obtenidos en el índice de Gobierno en línea.

### **6.1 Estrategias de TI**

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez en el área de TI tiene como principio fundamental satisfacer las necesidades de los usuarios finales, facilitando el acceso y operación del software de manera correcta, de forma tal que garantice el cumplimiento de los requisitos, la optimización del sistema de información y la sistematización de los procesos institucionales.

El uso y la apropiación de la tecnología, consiste en el uso adecuado, oportuno, pertinente y eficiente de la tecnología (productos, procesos y sistemas) con el fin de facilitar la realización de las actividades, el desarrollo de los procesos y la productividad de los diferentes usuarios en las diferentes áreas de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez. Por lo tanto, es necesario implementar programas que faciliten que diversos grupos de trabajo, con el fin de adquirir conocimientos garantizando el uso y aprovechamiento de las tecnologías, con el fin de automatizar los procesos en todas y cada una de las áreas administrativo-asistenciales de nuestra empresa.

En la actualidad se cuenta con una plataforma de información estable, robusta, ágil, la cual involucra dos grandes centros. El área administrativa con su epicentro en el módulo de Financiero y el área asistencial con su núcleo en el módulo de historias clínicas electrónicas. Donde el objetivo central es entregar

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

información oportuna a cada área, y que esta a su vez interactúe con el sistema de información alimentando de manera sincrónica en nuestra plataforma de información.

## **6.2 Uso y apropiación de la tecnología**

Nuestra principal fortaleza institucional debe y tiene que ser la información, patrimonio que debemos de cuidar, salvar, guardar, proteger y custodiar. Insumo el cual se debe estructurar con el fin de tenerlo a disposición, para el momento que se requiera como carta de navegación de todos y cada uno de nuestros movimientos.

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez en la actualidad cuenta con una plataforma de información estable que busca mejorar constantemente buscando siempre ser una herramienta pertinente a los procesos institucionales.

Nuestro principal núcleo de información es la historia clínica. En la actualidad se lleva de manera automatizada abarcando el 100% de las áreas administrativo-asistenciales de nuestra institución, convirtiéndose esta en foco de automatismos y costumbres que pueden en muchas oportunidades llevar a caminos donde se depositan valores y/o datos que no son coherentes los cuales nos llevan a no ser útiles en la estructura organizativa perdiendo el norte y el objetivo del sistema de información. Encontrando también que existen procesos que en la fecha no se encuentran ajustados, los cuales se deben de ajustar.

Por todo lo anterior se puede afirmar que nuestra plataforma de información debe realizar, estructurar, ejecutar y adoptar procesos al interior de la organización para que estos se puedan interpretar de manera acertada y transversal en nuestra institución.

Aun teniendo estas dificultades el sistema de información a la fecha se está utilizando al 80% donde es necesario cuantificar y calificar, se debe realizar una encuesta de evaluación del uso de la tecnología en la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

## **6.3 Sistemas de información**

En relación con el dominio de Sistemas de Información la entidad ha tenido avances significativos en materia de gestión de derechos de autor en el marco de procesos de desarrollo de soluciones, habilitación de funcionalidades para obtener datos abiertos de los sistemas de información y la formulación e

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

implementación de herramientas para gestionar el ciclo de vida de los sistemas. Existen retos en materia de implementación de recomendaciones de estilo y

usabilidad en los sistemas de información, la gestión de una arquitectura de sistemas de información, y la incorporación y seguimiento a mecanismos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad en los sistemas.

En la actualidad la ESE Hospital Marco Fidel Suárez cuenta con una serie de sistemas de información que apoyan los procesos misionales y de apoyo. Se ha reconocido la necesidad de implementar Sistemas que permitan gestionar la información de forma mucho más eficiente. A continuación, se presenta el diagrama de sistemas de información existentes:

- **Administrativo:**

Seguimiento facturación, Pagaré, Control de Historias Clínicas, Hoja de vida de hardware, Equipos Biomédicos, Gestión Cartera, DGNET (Dinámica Gerencial, con los siguientes módulos: Contratos, Admisiones, Facturación Ley 100, Hospitalización, Inventarios Hospitalarios, Citas Médicas, Historias clínicas digitales, Citas Médicas Web, Telemedicina, Contabilidad, Presupuestos Oficiales, Costos Hospitalarios, Tesorería, Quejas Y Reclamos, Cartera, Pagos, Preauditorias de cuentas, Módulo de NIF, Programación de Cirugías, Nómina sector Oficial, Activos Fijos, Módulo Gestión Gerencial y Generales), software de Gestión Documental SAIA, Tramisalud.

- **Asistencial:**

Referencia y Contrarreferencia Ambulatoria, Referencia y Contrarreferencia Urgente, Remisiones, Imagenología, Muestra laboratorio, Cirugía, Recepción de paciente, Administración de camas, Administración de Urgencias, Gestión de Eventos Adversos, Administración de Ayudas Diagnosticas.

En cuanto al software, se cuenta con una plataforma de información que en la actualidad aporta y permite realizar un análisis preciso de todos y cada uno de los componentes que hacen parte, donde cada uno trabaja de manera sincronizada siendo una gran fortaleza, pero a su vez convirtiéndose en una línea compleja ya que el hecho de alojar información de manera inmediata en la plataforma de información hace que el proceso sea de una alta complejidad; en la actualidad se tienen falencias marcadas como es la calidad del dato guardado en las distintas variables que alimentan el software institucional. Se han podido detectar fallas en la parametrización de los aplicativos, falta de capacitación y de sensibilidad en la información que se guarda, la cual luego será la fuente vital de aceptación y valoración de la exploración que se debe entregar como reflejo de un hecho realizado.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

En cuanto al hardware se tienen los equipos suficientes para cubrir todos y cada uno de los servicios, pero con un antecedente que la infraestructura de

Telecomunicaciones cuenta con una vida útil cumplida y requiere de manera una renovación. Otro punto débil por atacar en nuestra empresa es la adecuación de las redes eléctricas, ya que, a falta de esta, la planta de respaldo no cubre la totalidad de los puntos críticos de la organización.

### Servicios tecnológicos

La gestión de los servicios tecnológicos se realiza de manera centralizada a través de la unidad de TI actual, La ESE Hospital Marco Fidel Suárez ha realizado grandes esfuerzos para la adecuación e instalación de redes de datos en toda la empresa con el afán de cubrir a todas y cada una de las áreas administrativo-asistenciales, gracias a ello se dio la implementación de la Historia Clínica Electrónica. Instalando cableado estructurado nivel 6 con una topología tipo estrella; de la misma forma se hace seguimiento permanente y de acuerdo con las mejores prácticas a los servicios de la entidad y se adelantan los mantenimientos y soportes preventivos y correctivos buscando siempre alta disponibilidad de todos y cada uno de los recursos, entregando así calidad y agilidad en los servicios ofrecidos. La ESE Hospital Marco Fidel Suárez cuenta con una herramienta para la gestión de requerimientos de TI (Mesa de Ayuda), donde se registra toda la información de requerimientos, incidentes, problemas y su respectiva gestión. Para realizar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura tecnológica se contrata una empresa proveedora de servicios de mantenimiento, la cual es supervisada por el área de Tecnología.

El Técnico de Sistemas es el responsable de:

- Supervisar las actividades del personal de Tecnología.
- El Técnico de Sistemas tiene la responsabilidad directa de los servicios Tecnológicos de la entidad.
- Asistir a las reuniones en las cuales se considere la presencia del Área de Tecnología.
- Supervisar y Evaluar la gestión del personal que hace parte del Área de Tecnología.
- Coordinar con la Gerencia las necesidades de las áreas y la adquisición de equipos de cómputo y demás para la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- Proponer estrategias de racionalización de seguridad e integridad de toda la plataforma informática.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- Preparar la Agenda de las reuniones ordinarias y extraordinarias relacionadas con los Sistemas de Información y el Área de Tecnología.
- Planear capacitaciones al personal de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez las cuales deben estar orientadas a la priorización y optimización de recursos y software con el objetivo de agilizar los procesos al interior de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- Aprobar y realizar seguimiento al plan de acción y correctivos por el no cumplimiento de los indicadores.
- Elaborar, presentar y difundir los resultados del programa de Tecnología a través de informes mensuales de avances.
- Identificar y presentar esquemas que faciliten la gestión de los programas y aplicativos necesarios en la ESE.
- Coordinar los requerimientos institucionales orientados al buen funcionamiento de la plataforma informática.
- Evaluar las alternativas de gestión propuestas, y diseñar las políticas y recomendaciones que estén orientadas al buen funcionamiento de la plataforma tecnológica.
- Diseñar y desarrollar los sistemas de información, la parametrización y categorización de información y procesos con base en las necesidades de los usuarios y las características de la información requerida.
- Analizar, en conjunto con los usuarios, las necesidades de información de los usuarios internos y externos en relación con la plataforma informática con el fin de establecer los requerimientos detallados de generación de reportes y análisis de estos.
- Asegurar la migración de la base de datos y considerar las posibles relaciones con otros sistemas de información.
- Participar en el diseño y medición de los indicadores del Área de Tecnología.
- Identificar, presupuestar y diligenciar los requerimientos tecnológicos de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- Elaborar y difundir los manuales de procedimientos tecnológicos.
- Capacitar y difundir el uso del aplicativo Dinámica Gerencial a los usuarios que requieran dicho software.
- Garantizar la actualización de los programas y aplicativos al interior de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- Apoyar al desarrollo de los sistemas de información y requerimientos definidos juntamente con los responsables.
- Velar por la integridad y confiabilidad de la información de toda la ESE

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

Hospital Marco Fidel Suárez.

- Realizar labores de mantenimiento a los sistemas de información desarrollados e implementados.
- Administrar las bases de datos y el sistema de información implementados.
- Coordinar la distribución, uso y mantenimiento de los equipos de cómputo.
- Ejecutar cualquier otra función necesaria para el buen desarrollo institucional.
- Realizar informes de resultados requeridos por la administración o entes de control.

En relación con el mantenimiento preventivo y/o correctivo del hardware, este se realiza en los equipos de escritorio y los equipos servidores 2 veces por año.

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez busca orientar los esfuerzos a la ejecución de buenas prácticas al interior del departamento de TI, así:

- Satisfacer las necesidades de la empresa y los requisitos de los usuarios.
- Cumplir con la legislación.
- Brindar soporte eficiente a todos y cada una de las áreas.
- Revisar los subprocesos de manera continúa buscando mejorar los mismos.

### **Administración de sistemas de información**

La administración de los sistemas de información está a cargo del mismo personal de TI que desarrolla y presta soporte al usuario.

Los sistemas de información están en servidores centrales alojados en el Datacenter propio que posee la Entidad. Esos servidores alojan igualmente los ambientes de desarrollo y pruebas.

<b>Inventario de Hardware</b>	
	<b>Número de Equipos</b>
<b>DETALLE HARDWARE HMFS</b>	<b>Sede – AUTOPISTA Y NIQUIA</b>
CPU	195
TODO EN UNO	299
PORTATIL	89
IMPRESORA	26
ESCANER	24

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

TIQUETERA	3
IMP MANILLA	5

ZEBRA	2
TELEFONOS IP	65
ACCES POINT	72

RACK DATOS	14
RACK TELEFONIA	2
SERVIDORES	14
FIREWALL	1
SWITCHES	70
GATEWAY DE VOZ	48
ERGOTROM DE PARED	20
CARROS HOSPITALARIOS ERGOTROM	45
NVR 64 CANALES	1
NVR 32CANALES	4
CAMARAS DE SEGURIDAD EXTERIOR	14
CAMARAS DE SEGURIDAD INTERIOR	52
CAMARAS DE SEGURIDAD PTZ	4
UPS de 1 Kva a 9 Kva	8
UPS de 10 Kva a 20 Kva	4
UPS de 20 Kva a 40 Kva	1

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## **INVENTARIO DE SOFTWARE**

### **Software Administrativo Hospitalario Dinámica Gerencial Versión DGNET**

1. Contratos.
2. Admisiones.
3. Facturación Ley 100.
4. Hospitalización.
5. Inventarios Hospitalarios.
6. Citas Médicas.
7. Historias Clínicas.
  - Configurable para cualquier especialidad (Diseño de Historias Clínicas)
  - Guías de atención.
  - Registro de Eventos Adversos.
  - Consulta Externa
  - Generación Automática de Epicrisis
  - Control de Pacientes Hospitalizados y UCIs.

Registro de Enfermería (Registro de Líquidos, Signos Vitales, Notas de Enfermería, Glucometrías, Valoración Neurológica, Actividades De Enfermería, Actividades Prequirúrgicas, Control de Ventilación, Control de Ingesta, Control de Medicamentos, Control De Venopunciones, Unidad Renal, Recuperación, Examen Físico, Escala De Dolor, Solicitud y Devolución de Medicamentos, Consulta de Resultados, Balance de Enfermería Tipo Sabana)

Imágenes y Ayudas Diagnósticas, Visor.

DICOM. Referencia y Contrarreferencia.

Interconsultas.

Registro y Actualización de Antecedentes.

Solicitud y Devolución de Medicamentos.

Solicitud y Consulta de Exámenes de Laboratorio y Patología.

Odontograma, Peri-odontograma, Control Placa Bacteriana.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

Captura de Imágenes Diagnosticas, Video, Fotografías para Telemedicina.

Estándares HL7, DICOM, XML.

Conexión con Equipos Biomédicos y Biométricos (Lectores de Huellas Digitales)

8. Citas Médicas Web.

9. Telemedicina.

10. Contabilidad.

11. Presupuestos Oficiales.

12. Costos Hospitalarios.

13. Tesorería.

14. Quejas Y Reclamos.

15. Cartera.

16. Pagos.

17. Preauditorias de Cuentas.

18. Módulo de Niif.

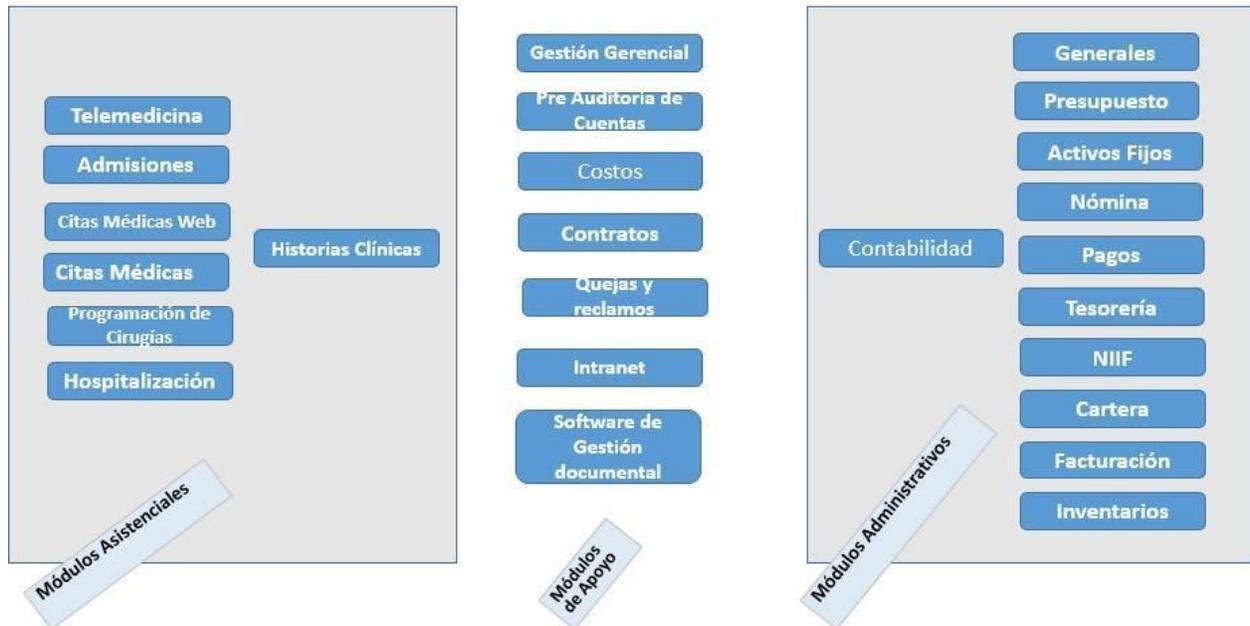
19. Programación de Cirugías.

20. Nómina sector Oficial.

21. Activos Fijos.

22. Módulo Gestión Gerencial.

**Arquitectura de la información - ESE HMFS**



**Otras aplicaciones:**

- Compras Electrónicas – OKA.
- Tramisalud.
- Prodiagnóstico.
- Prolab.
- Office 365.
- Correo Institucional.
- SAIA – Software de Gestión Documental.
- Stradata.
- Labcore.
- Intranet.
- App Dietas Hospitalarias.
- App Docencia del Servicio (BUHOS).
- App Base de Datos de Archivo Administrativo.
- App Reporte Facturación Electrónica.
- App Encuesta de Satisfacción al Usuario.
- App Factores Ambientales.
- App Sistema de Administración de Riesgos y Alertas (SARA).
- App Reporte de Facturación Electrónica.
- App Help Desk (Mesa de Ayuda).

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- App Seguridad del Paciente (PAS).
- App Visor de Enfermería para Laboratorio.
- App Centro Regulador soporte de aceptados y no aceptados.
- App Base de Datos Archivo Administrativo.
- App Recepción de Muestras.
- Nuestra estructura de base de datos esta soportada en SQL server.
- Se cuenta con red de datos alambrada categoría 6 tipo estrella.
- Se cuenta con una red Wifi para acceso a equipos móviles, portátiles.
- Se cuenta con canales de internet en cada sede con Tecnología SDWAN de 1 Gb el principal y de 500 Mb el secundario.

#### 6.4 Gestión de información

El proceso de gestión de la información tiene como base reconocer la información como 'activo' de la organización, gerenciar las fuentes de información dado la responsabilidad en la calidad de los datos suministrados conforme a las necesidades de los usuarios y así mismo generar cambios que impacten el negocio positivamente

##### **Fuentes de datos:**

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez posee una fuente de datos, dentro de sus principales está: Software Dinámica Gerencial – Versión DGNET, Software de Gestión Documental, la Intranet institucional y diferentes aplicativos que se han desarrollado y adquirido para soportar la operación del Negocio; la mayoría de las bases de datos se encuentran en Microsoft SQL server.

##### **Fortalezas:**

- Manual de seguridad y privacidad de la información.
- La entidad ha desarrollado cambios importantes en materia de gestión de los servicios tecnológicos. Se cuenta con una infraestructura tecnológica en cuanto Hardware y Software que ha cumplido con los requerimientos de la entidad; se han implementado metodologías para la adquisición a las necesidades que se requieran; se adelantan los mantenimientos y soportes preventivos y correctivos. Existe un objetivo central es definir y ajustar de manera permanente controles en los diferentes escenarios de información que se puedan presentar.
- Se cuenta con correo institucional.
- Planta telefónica IP soportada en software Asterisk.
- DNS y Directorio Activo.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- Antivirus y EDR.
- Mesa de ayuda.
- Contratos de soporte para los servicios informáticos.

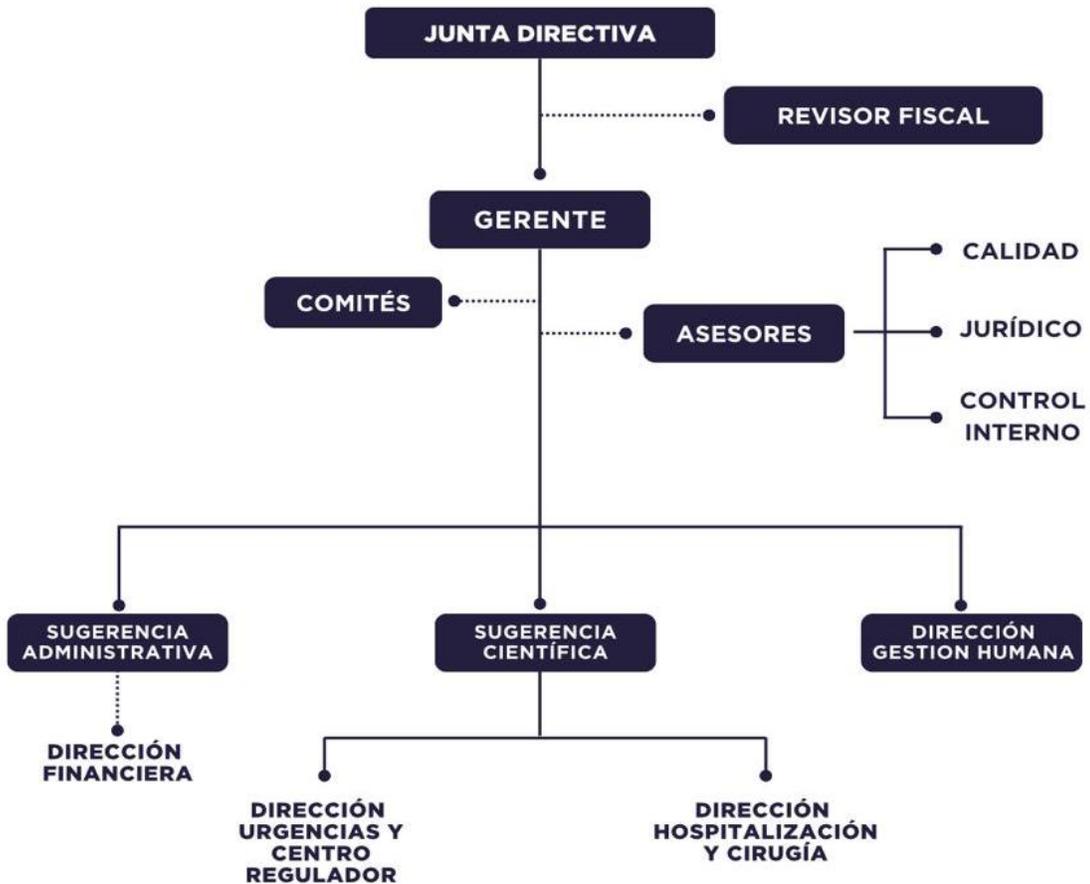
**Debilidades:**

- No existen planes de calidad de datos.
- No existe gobierno de datos.
- El conocimiento es uno de los activos más valiosos de la Entidad y hoy no existe un mecanismo que determine metas, métricas, políticas y auditoría que permita dicha gestión.
- Deficiente gestión de datos maestros.
- No existe un Plan de Continuidad del Negocio.

**6.5 Gobierno de ti**

El Gobierno de TI permite asegurar la evaluación de las necesidades de la entidad junto con las condiciones y alternativas que llevarán a ESE Hospital Marco Fidel Suárez a cumplir sus metas en el Plan de Desarrollo 2024-2028, midiendo de forma efectiva el cumplimiento de dichas metas y el rendimiento efectuado.

## ORGANIGRAMA



La estructura de gobierno adoptada por la ESE Hospital Marco Fidel Suárez esta soportada en el marco de referencia COBIT 5, buscando alcanzar los objetivos y metas y determina las funciones que deberá tener en materia de gestión de gobierno y gestión de TIC.

Basados en el marco de referencia COBIT5, se tendrán los cinco principios descritos pen el siguiente gráfico:

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

### Marco de referencia COBIT 5/Principios



Fuente: COBIT® 5, Figura 2. © 2012 ISACA® Todos los derechos reservados.

El área de TI de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez se encuentra en la Subgerencia Administrativa y Financiera, en la actualidad en relación con el recurso humano cuenta con 6 personas. (2 Ingenieros, 1 Técnico de Sistemas y 3 auxiliares).

#### Descripción de funciones esenciales – Técnico de Sistemas:

- Diseñar y adecuar programas de sistematización de acuerdo con las prioridades en las diferentes áreas de producción institucional.
- Codificar, probar y ejecutar los programas elaborando la documentación respectiva.
- Asesorar al personal de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez en el manejo de las aplicaciones de informática.
- Procesar la información que se requiera para el buen funcionamiento y operación de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- Brindar soporte técnico a nivel de software y hardware a las diferentes dependencias que lo requieran.
- Programar y/o realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- Brindar una plataforma de datos a todos los usuarios internos de la empresa que deban procesar información en el Software Administrativo Hospitalario

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

Dinámica Gerencial.

- Implementar aplicaciones, procesos y procedimientos los cuales ayuden a elevar los niveles de apoyo a todas las unidades funcionales de la empresa.
- Instalación y configuración de los Equipos de Cómputo y/o Servidores.
- Ingreso y Retiro de los usuarios en la red.
- Establecer las políticas, fijar criterios de acceso a los diferentes usuarios del sistema.
- Instalación y configuración de aplicaciones en los servidores.
- Mantenimiento de los discos duros de los servidores.
- Copias de seguridad a la base de datos del programa Dinámica Gerencial.
- Instalación, configuración y dar mantenimiento del servidor Internet (Proxy).
- Velar por la seguridad y confidencialidad de la información manejada a través de los servidores de Informática.

Dirigir y coordinar los procesos que se llevan al interior de todas las unidades funcionales que tengan que ver con el área de sistemas velando por la permanente actualización de cada uno de los módulos.

#### **Descripción de funciones esenciales – Ingenieros:**

- Brindar soporte técnico a Todas las áreas de la Institución en el manejo de los equipos de cómputo.
- Verificación y validación del Software. Cuando se realice alguna actualización o cuando se presente algún inconveniente con el aplicativo Dinámica Gerencial Hospitalaria.
- Realizar las respectivas pruebas del aplicativo Dinámica Gerencial.
- Enviar las solicitudes de corrección al proveedor del software
- Validar estas correcciones y entregar a los usuarios finales la solución al inconveniente presentado
- Capacitar al personal asistencial en el manejo del módulo de Historias Clínicas del aplicativo Dinámica Gerencial Hospitalaria.
- Elaborar los diseños de los diferentes Modelos de Historias Clínicas, dependiendo de la especialidad del médico y del área de servicio del Hospital
- Diseñar los reportes correspondientes a cada Modelo de Historia Clínica.
- Realizar los reportes que sean requeridos por el área asistencial o administrativa, que arrojen información relacionada con el módulo de Historias clínicas.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- Velar por el buen funcionamiento de los aplicativos.
- Desarrollo de nuevas aplicaciones de software.

#### **Descripción de funciones esenciales – Auxiliares de Sistemas:**

- Administración consola del Directorio Activo, como la creación y administración de usuarios y equipos.
- Análisis y diseño de reportes solicitados por los diferentes líderes de los módulos de Dinámica Gerencial Net para apoyo en sus funciones.
- Apoyo continuo en la administración, atención de alertas y evaluación de riesgos de los servidores.
- Continúas revisiones a la base de datos de acuerdo a los bloqueos presentados por fallas en hardware y software de los servidores, incluye mantenimientos programados con la coordinación del área.
- Copias de seguridad de la información de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- Brindar una plataforma de datos a todos los usuarios internos de la empresa que deban procesar información en el Software Administrativo Hospitalario Dinámica Gerencial.
- Implementar aplicaciones, procesos y procedimientos los cuales ayuden a elevar los niveles de apoyo a todas las unidades funcionales de la empresa.
- Instalación y configuración de los Computadores Centrales y/o Servidores.
- Creación y Ajuste a permisos de usuarios y roles tanto nuevos como antiguos dentro del sistema y dentro de red perimetral.
- Capacitación constante y programada al personal administrativo y asistencial en el software de gestión documental SAIA. En especial a aquellos que ingresan por primera vez.
- Establecer las políticas, fijar criterios de acceso a los diferentes usuarios del sistema.
- Instalación y configuración de aplicaciones en los servidores.
- Mantenimiento de los discos duros de los servidores.
- Copias de seguridad a la base de datos del programa Dinámica Gerencial.
- Velar por la seguridad y confidencialidad de la información manejada a través de los servidores de Informática.
- Administración de la consola de antivirus.
- Administración de la consola de correo institucional Zimbra.
- Administración de la consola de firewall.
- Administración de las cámaras de vigilancia de la ESE HMFS.
- Web Master de la página [www.hmfs.com.co](http://www.hmfs.com.co) y la intranet.
- Configuración de equipos de cómputo.
- Depurar información de los servidores.
- Administración de la planta Telefónica y sus diferentes extensiones.

## 6.6 Análisis financiero

ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ - CONTRATACIÓN TI AÑO 2023		
DETALLE	COMPONENTE	VALOR TOTAL CONTRATO
AMPLIACION CAPACIDAD PLATAFORMA ACRONIS - E GLOBAL	APLICACIONES	\$3.014.660
ANALISIS DE SEGURIDAD - QUALITY TEAM S.A.S,	SERVICIO	\$23.704.800
ANALISIS VULNERABILIDADES - QUIALITY TEAM CONSULTING S.A.S.	SERVICIO	\$22.848.000
INVERSIONES FERNADO IRAL S.A.S.	SERVICIO	\$1.200.000
MANTENIMIENTO HARDWARE - MICROCINCO	SERVICIO	\$59.735.620
MANTENIMIENTO HARDWARE - MICROCINCO	SERVICIO	\$198.853.237
PLATAFORMA COMPRAS OKA	APLICACIONES	\$34.368.000
PLATAFORMA DE BACKUP ACRONIS	APLICACIONES	\$25.282.332
PLATAFORMA OFFICE + EXCHANGE - E GLOBLAL	APLICACIONES	\$70.236.486
PLATAFORMA OFFICE + EXCHANGE - E GLOBLAL	APLICACIONES	\$30.986.685
PLATAFORMA OFFICE + EXCHANGE - EGLOBAL	APLICACIONES	\$35.118.243
PLATAFORMA SOFTWARE DE GESTION DOCUMENTAL SAIA	APLICACIONES	\$18.554.480
RECUPERACION SERVER GANIMEDES - NETAMENTE	SERVICIO	\$2.737.000
RENOVACION SERVER Y NETWORKING	INFRAESTRUCTURA	\$1.788.171.112
SERVICIO DE IMPRESIÓN, ESCANER Y FOTOCOIADORA	SERVICIO	\$78.750.000
SERVICIO DE IMPRESIÓN, ESCANER Y FOTOCOIADORA	SERVICIO	\$72.000.000
SERVICIO DE IMPRESIÓN, ESCANER Y FOTOCOIADORA	SERVICIO	\$61.250.000
SERVICIO DE IMPRESIÓN, ESCANER Y FOTOCOIADORA	SERVICIO	\$52.500.000
SISTEMA LLAMADO ENFERMERIA	INFRAESTRUCTURA	\$118.301.024
SISTEMAS Y ASESORIAS DE COLOMBIA	APLICACIONES	\$85.003.242
SISTEMAS Y ASESORIAS DE COLOMBIA	APLICACIONES	\$170.006.484
SISTEMAS Y ASESORIAS DE COLOMBIA	APLICACIONES	\$119.077.702
SOFTWARE ANTIVIRUS (EDR)	APLICACIONES	\$17.595.000
SOFTWARE TRAMISALUD	APLICACIONES	\$81.365.010
SOFTWARE TRAMISALUD	APLICACIONES	\$81.365.010
SOPORTE RESTAURACION BD - ACRONIS	SERVICIO	\$2.562.500
	<b>TOTAL</b>	<b>\$3.254.586.627</b>

INVERSIONES FORTALECIMIENTO DE TI POR COMPONENTE	
SERVICIOS	\$ 771.973.334
APLICACIONES	\$ 576.141.157
INFRAESTRUCTURA	\$ 1.906.472.136
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.254.586.627</b>

## 7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Procesos misionales, Procesos de Apoyo y procesos de direccionamiento estratégico

El plan estratégico de Tecnologías de Información y las Comunicaciones permite generar valor a la ESE Hospital Marco Fidel Suárez a través de las estrategias de:

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- Optimizar los procesos para hacer un mejor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de atender los requerimientos de los procesos de la entidad.
- Fortalecer la estrategia del Gobierno de TI.
- Fortalecer la Seguridad de la Información.

### 7.1 Modelo operativo

La propuesta de líneas estratégicas para la ESE Hospital Marco Fidel Suárez fue diseñada a partir de la plataforma estratégica de la organización. Pretende constituirse en una herramienta que oriente la formulación de los Planes Operativos 2020-2028, por lo tanto, en un instrumento que contribuye a comunicar la estrategia, a alinear los esfuerzos de las diferentes áreas de la organización en la búsqueda de sus objetivos y metas estratégicas, y en última instancia del logro de su misión y visión.

El desarrollo de estas líneas traza los objetivos, estrategias y acciones específicas para alcanzar las metas a corto, mediano y largo plazo en nuestro hospital en aras de trabajar por la prestación de servicios de salud, la comunidad y los colaboradores.



	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

Las líneas estratégicas cuentan con 5 grandes objetivos.

Para el efecto, cada área o dependencia deberá evaluar las líneas estratégicas y seleccionar los objetivos claves a los cuales apoya con su gestión. Estos serán el punto de partida para el desarrollo de los objetivos del área y de los indicadores que conformarán su cuadro de mando de gestión.

El proceso de administración de tecnologías se encuentra en el macroproceso de apoyo llamado Gestión de Tecnología e Información.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que se pretende alcanzar a largo plazo. Están basados en la visión, la misión y los valores de la organización y determinan las acciones que se llevarán a cabo.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
<p>Equilibrar la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios de salud con la responsabilidad ambiental y la sostenibilidad consciente.</p> <p>Consolidar el ciclo económico como modelo inspirador y eje transversal que permita incrementar la eficiencia financiera en los procesos administrativos que soportan la operación institucional y el flujo constante de recursos económicos</p>	<p>Posibilidad de afectación reputacional y/o económica por degradación de la calidad de la atención debido a la implementación de medidas de sostenibilidad.</p>
	<p>Posibilidad de afectación económica por el énfasis en la eficiencia financiera a corto plazo descuidando los objetivos estratégicos a largo plazo en innovación o sostenibilidad, afectando el crecimiento futuro de la organización.</p>
	<p>Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por el descuido de las necesidades y el bienestar de los empleados, lo que a su vez puede afectar la productividad y la calidad del servicio.</p>
<p>Gestionar la excelencia en el desempeño sistemático de procesos institucionales y la prestación de servicios de salud, con énfasis en el recurso humano, la transferencia de conocimiento y la innovación.</p> <p>Garantizar la aplicación de políticas y estrategias que reconozcan, valoren y respondan a las características de diversidad y vulnerabilidad desde un enfoque diferencial, humano y de calidad que generen experiencias positivas que incrementen la satisfacción y niveles de recomendación de nuestros usuarios.</p>	<p>Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por el impacto negativo en la calidad de la atención al paciente debido a sobrecarga de trabajo por la implementación de nuevos procesos puede generar una mayor demanda de tiempo y esfuerzo por parte del personal.</p>
	<p>Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por el impacto negativo en la calidad de la atención al paciente debido a la escasez de personal capacitado en temas de diversidad y vulnerabilidad puede dificultar la prestación de servicios de calidad.</p>

**Fuente:** Matriz de riesgos institucional

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## INDICADORES DE RESULTADO – LINEA 4

ITEM	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LINEA DE BASE 2023	META X ANUALIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Hospital inteligente (eficientar la operación institucional a través de la implementación de APPS, aplicaciones y plataformas digitales)	Número	30	>=30	Asesor de calidad /líder de tecnología
2	Plan estratégico de tecnologías de la información (PETIC)	Número	1	1	Asesor de calidad /líder de tecnología

### 7.2 Necesidades de información:

En cada uno de los procesos que se manejan aplicativos del Sistema de Información el dato recolectado en la base de datos nos permite realizar el análisis y estudio del comportamiento tanto de módulos administrativos como asistenciales y nos permitirá a su vez realizar el reporte a los entes de control que lo solicitan, en el tiempo establecido.

Para realizar la generación de informes se manejan por medio de consultas SQL y esta a su vez se pueden ser revisados con herramientas y tableros de Power BI. Nuestra base de datos se encuentra ubicada en la sede principal y el proceso de sistema de información una vez realizada y revisada procede a publicarla en la intranet con el fin de tener informado a los procesos en el manejo de cada una de las líneas de acción. En caso de que la información sea a nivel general será publicada en la página Web una vez autorizada por la alta gerencia.

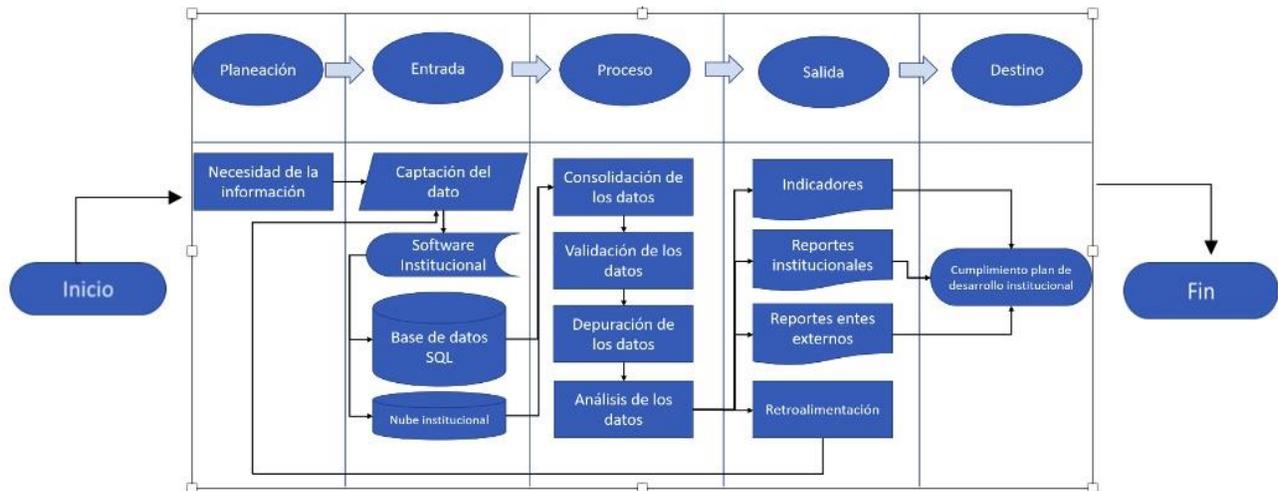
Las necesidades de información al interior de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez se definen de la siguiente manera:

- Atención de requerimientos.
- Gestión de seguimiento y control.
- Gestión documental.
- Gestión financiera.
- Gestión de contratación.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- Gestión administrativa.
- Gestión de talento humano.
- Producción de contenidos.
- Definición de políticas.
- Planeación.

## FLUJOGRAMA DE LA INFORMACIÓN



El sistema de información tiene muchas aplicaciones y pueden ayudar a resolver distintas problemáticas que se nos presente, en sí no siempre implantar un sistema de información nos ayudara a resolver todos los problemas. En ocasiones pueden ser costosos y a veces tardíos en su implementación, pero una vez implementados, para muchos colaboradores pueden ser la mejor herramienta para la toma de decisiones. Aunque para muchos esto también puede resultar inflexibles, o molesto cambiar la cultura de herramientas diarias por herramientas tecnológicas.

Es de aquí que si la entrada de información no se cuida desde su origen pueden ser datos falsos que nos den una salida falsa o incorrecta.

Los sistemas de información dependerán de la salida que necesitamos, y de las decisiones que debemos realizar, está información debe ser precisa y oportuna.

Un sistema de información puede determinar el éxito o fracaso de una empresa, pues aumenta la competitividad y si se tiene calidad del dato ayudara a una rápida toma de decisiones.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS:

### 1. NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones

### 2. TIPO DE PROCESO:

Apoyo gestión de tecnología e información

### 3. OBJETIVO DEL PROCESO:

Desarrollar capacidades de TI para garantizar el correcto y seguro funcionamiento de la plataforma tecnológica de la Entidad y el mejoramiento de los procesos internos que fortalezcan el ejercicio de la Institución a través de la gestión del conocimiento y las mejores prácticas, la implementación de soluciones tecnológicas y la gestión de servicios de TI requeridos por los procesos.

### 4. ALCANCE DEL PROCESO:

Inicia con el diagnóstico de las necesidades de infraestructura informática y las políticas de las tecnologías de la información y las comunicaciones y termina con la implementación de los planes y estrategias de la información y las comunicaciones.

### 5. RESPONSABLES (cargo) DEL PROCESO:

- Subgerente Administrativo
- Asesor de Tecnología
- Técnico de sistemas
- Profesional de apoyo Comunicador Social
- Control Interno
- Director de Gestión de las Personas

### 6. CONCEPTOS GENERALES DEL PROCESO:

**Sistema de información:** Todos estos elementos interactúan para procesar los datos (incluidos los procesos manuales y automáticos) y dan lugar a información más elaborada, que se distribuye de la manera más adecuada posible en una determinada organización, en función de sus objetivos.

**Calidad del dato:** Refiere a los procesos, técnicas, algoritmos y operaciones encaminadas a mejorar la calidad de los datos existentes en la empresa.

**Software:** Equipamiento o soporte lógicos de una computadora digital. Comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

**Hardware:** Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

**Red:** Es un conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información.

**Backup:** Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperarlos en caso de su pérdida.

**Intranet:** Es una red informática que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización. Es interna, por lo cual solo los miembros de la organización tienen acceso a ella.

**Página web:** Documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, entre otras; adaptada para la llamada World Wide Web y que se puede acceder mediante un navegador web.

**Interfaz humano-computadora:** aspectos de la computadora que los usuarios puedan ver, tocar o escuchar, ya que interactúan con él.

**Medición y monitoreo:** evaluación de consecuencias, tanto intencionales como no intencionales de aplicación de TIC y uso.

**Disponibilidad:** Característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.

**Infraestructura Tecnológica:** Conjunto de hardware y software sobre el cual funciona los servicios prestados por la entidad.

**TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Integridad:** Propiedad que busca mantener los datos libres de modificaciones no autorizadas.

**Cliente de TI:** Es el responsable de un determinado proceso o área de negocio que solicita servicios o hace requerimientos al área de TI.

**Confidencialidad:** La confidencialidad es la propiedad de prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.



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

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

**Continuidad de tecnología de información (CTI):** Habilidad para satisfacer y exceder las expectativas del cliente, a través de servicios confiables, con el mínimo número de interrupciones bajo Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

**Continuidad de negocio (CN):** Capacidad de una organización para prevenir, atender y restaurar las funciones críticas del negocio ante un evento, de tal forma que continúe, sin importar las circunstancias.

**Disponibilidad:** Característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.

**Incidente:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad de este.

**Infraestructura informática:** Son los componentes de hardware (servidores, computadores de escritorio, personales, enrutadores, cables de red, entre otros), software (básico, específico, corporativo o departamental), bases de datos y aplicaciones que en forma conjunta e integrada procesan datos y producen resultados que generan información y con base en ella se toman decisiones.

**Integridad:** Es la propiedad que busca mantener los datos libres de modificaciones no autorizadas.

**Mesa de ayuda:** Es el punto único de contacto entre la organización informática y los clientes y usuarios de TI. Aquí se registran y se hace el seguimiento de los incidentes, problemas, cambios y requerimientos y se hace el monitoreo, está encargada de mantener informados a los clientes y usuarios sobre el estado y avance de sus requerimientos.

**Nivel de servicio de TI:** Es un valor que expresa las condiciones o atributos deseables y esperados por el Cliente en el comportamiento de un servicio. Sirve para monitorear la entrega del servicio y medir la satisfacción del Cliente.

**Área de Servicios Corporativos:** Es el Área responsable del proceso de Gestión de TI.

**Seguridad de TI:** La Seguridad de TI tiene como fin la protección de la información y de los sistemas de la información del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada. La correcta Gestión de la Seguridad de TI busca establecer y mantener programas, controles, que tengan como finalidad conservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

**Seguridad informática:** Es la protección exclusiva de las plataformas informáticas. Son todas aquellas acciones encaminadas a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la infraestructura de TI. Se enfoca primordialmente en herramientas, tecnología y servicios ofrecidos por la organización informática.

**Servicios de TI:** Es la forma como se atiende una necesidad del Cliente. Es un paquete o conjunto de componentes de hardware, software, sistemas de información, procesos, grupos de soporte y proveedores que se integran para apoyar los procesos de negocio, su operación y crecimiento. Es el resultado de la interrelación de los

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

procesos, la gente y la infraestructura tecnológica, que se presta bajo condiciones estándares o especiales para satisfacer las necesidades del Cliente de TI o del negocio.

**Tecnología de información (TI):** Se define como el conjunto de procesos informáticos, gente especializada e infraestructura tecnológica necesaria y con un amplio grado de integración de sus componentes que maximizan la prestación de los servicios para satisfacer los requerimientos del negocio. Sigla en español TI “Tecnología de la Información”. Sigla en inglés IT “Information Technology”.

## 7. LISTA DE SUBPROCESOS DEL PROCESO

- Subproceso gestión tecnológica (hardware).
- Subproceso gestión de software.
- Subproceso gestión de seguridad y almacenamiento de información.

## 8. CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCESO

Ministerio de las TIC, Ministerio de Salud, secretaria de Salud del Departamento, Plan de desarrollo, Plan Operativo Anual, Plan Estratégico de Sistemas, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, Licenciamiento del Software, software para funcionamiento y operación, Talento Humano disponible aplicativo de la Mesa de Ayuda. Insumos para iniciar- condiciones

## 9. INSUMOS NECESARIOS

### Documentos:

- Normas Manejo de las TICS.
- Plan de Desarrollo.
- POA.
- Decreto 1011.
- PETIC.

### Recurso humano:

- Coordinador sistemas de información y estadísticas vitales.
- Coordinador de sistemas.
- GESIS (Gerente de Sistemas de Información en Salud).
- Comunicador social.
- Personal área de sistemas.
- Líder de archivo clínico.
- Líder de archivo administrativo.

### Recursos electrónicos:

- Software institucional (Dinámica gerencial).
- SAIA.
- Software Backup. service- Acronis.



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES – PETIC-**

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

- Tramisalud.
- Intranet.
- Correo institucional.
- Desarrollos internos.
- Acceso a la web.
- Software de filtrado de contenido firewall (Fortinet).
- Software de filtrado de correo (CCleaner).
- Antivirus.
- Sistema operativo (Windows).
- Paquete office.
- Programas de diseño y/o edición.

**Dotación o materiales:**

- Equipos de cómputo.
- Equipos de oficina.
- Sistema de redes.
- Otros.



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES – PETIC-**

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

<b>10. CICLO PHVA</b>					
<b>Proveedor (De quien recibe)</b>	<b>Entradas (Que insumos)</b>	<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salidas (Producto)</b>	<b>Clientes (A quien entrega)</b>
Direccionamiento Estratégico	<p>Solicitud de requerimientos de acuerdo a las necesidades del cliente interno alineado con la estrategia de negocio de la ESE HMFS – plan de desarrollo</p> <p>Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)</p>	<b>P</b>	Realizar cronogramas de aplicación de los planes y proyectos que están o hacen parte del proceso.	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Plan estratégico Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC (sectorial e institucional), plan de mantenimiento, Plan Operativo Anual - POA
	<p>Lineamientos Generales</p> <p>Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)</p>	<b>P</b>	Identificar los indicadores que medirán el cumplimiento del proceso y del plan de acción	Matriz de Indicadores	Alta Dirección, Control Interno, Gestión TIC'S



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES – PETIC-**

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

MINTIC	Contexto Estratégico de la Entidad  Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	<b>P</b>	Identificar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	Todos los procesos, Proceso Gestión TIC'S
Proceso Gestión de las tecnologías de la información	Necesidades de información, comunicaciones, infraestructura TIC.  Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	<b>P</b>	Planear la implementación del PETIC para la anualidad	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC.	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.
Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan de Desarrollo  Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	<b>P</b>	Diseñar estrategias para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo	Políticas de TI (Seguridad, Acceso a la Información, Uso, etc.).	Entes de control internos y externos.
Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	Políticas de TI (Seguridad, Acceso a la Información, Uso, etc.).  Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	<b>H</b>	Gestionar la Infraestructura de TI y Conectividad necesaria para los procesos de la ESE HMFS, gestionar los servicios de TI requeridos por los procesos de	Solicitudes de soporte y servicios de TI atendidos	Entes de control internos y externos.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

	sostenibilidad ambiental)		Información y de en Sistemas información Producción		
Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC.  Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	<b>H</b>	Ejecutar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC.	Seguimiento y control al Cronograma planteado. Socializar el PETIC a todos los procesos.	Entes de control internos y externos.
Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	Necesidades de recursos tecnológicos y de comunicaciones  Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	<b>H</b>	Implementar y administrar los recursos tecnológicos y de comunicaciones.	Equipos de cómputo, equipos de telecomunicaciones, red de datos, red telefónica, red eléctrica, Internet, Backup o Copias de Respaldo, inventario de Equipos	Todos los procesos Proceso Gestión TIC'S



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES – PETIC-**

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	Necesidades de recursos tecnológicos y de comunicaciones Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	<b>H</b>	Implementar y administrar los sistemas de información, aplicaciones.	Sistema de Gestión Documental Sistemas de información misionales, Sistema de información administrativo, Portales WEB, Sistemas de información externos, Correo electrónico, Reportes del funcionamiento de los sistemas de información, Informes de supervisión de contratos de tecnología y comunicaciones.	Todos los procesos Proceso Gestión TIC'S
Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	Plan de Mantenimiento Preventivo	<b>H</b>	Ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo	Registro del mantenimiento preventivo	Todos los procesos Proceso Gestión TIC'S
Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	Resultados de indicadores del proceso, estado de acciones correctivas y preventivas del proceso. Acciones generadas en la revisión por la	<b>V</b>	Realizar revisión del desempeño del proceso	Informe de desempeño del proceso	Alta Dirección. Proceso de Control Interno, Evaluación y Seguimiento. Proceso Mejoramiento Continuo.



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES – PETIC-**

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

	<p>dirección. Estado de los riesgos del proceso.</p> <p>Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)</p>				
Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	<p>Informes de auditorías de seguimiento y evaluación</p> <p>Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)</p>				
Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	<p>Indicadores del Plan de Acción</p> <p>Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)</p>	<b>v</b>	Realizar seguimiento y medición del proceso	Resultado de Indicadores, Informe de Gestión	Alta Dirección. Proceso de Control Interno, Proceso de Mejoramiento Continuo.



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES – PETIC-**

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

<p>Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.</p>	<p>Informe del Plan de Mantenimiento preventivo.  Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)</p>	<p><b>V</b></p>	<p>Realizar seguimiento y medición del proceso</p>	<p>Resultado de los informes del Cronograma de Mantenimiento</p>	<p>Alta Dirección. Proceso de Control Interno, Proceso de Mejoramiento Continuo.</p>
<p>Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.</p>	<p>Planes de Mejoramiento. - Mapa de Riesgos. - Oportunidades de mejora.  Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)</p>	<p><b>A</b></p>	<p>Seguimiento y control al plan de riesgos y a los planes de mejoramiento de área de TI</p>	<p>Informe de actividades del plan de riesgos y plan de mejoramiento de TI</p>	<p>Alta gerencia - Coordinadores de área - Entes de control internos y externos</p>

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

### 11. RIESGO DEL PROCESO:

Consultar en: [matriz del riesgo](#)

### 12. INDICADORES DEL PROCESO:

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO (Proceso - Resultado)
Porcentaje de respuesta a necesidades de información	$(\text{Número de respuestas a necesidades de información en un periodo} / \text{Total de solicitudes de necesidades de información en un periodo}) \times 100$	Proceso
Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes a antes de control	$(\text{Número de informe entregados en el periodo} / \text{Total de informes que según normatividad vigente deben entregarse en el periodo}) \times 100$	Resultado
Porcentaje de mantenimiento de equipos	$(\text{Número equipos con mantenimiento preventivo realizado en el periodo} / \text{Total equipos con mantenimiento preventivo programado en el periodo}) \times 100$	Proceso

### 13. REVISION Y APROBACIÓN:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<b>Nombre:</b> Fernando Camejo	<b>Nombre:</b> Equipo de calidad	<b>Nombre:</b> Lency Naranjo
<b>Cargo:</b> Asesor de TICS		<b>Cargo:</b> Subgerente Científica

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## **ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TI GUÍA TÉCNICA**

A continuación, se describe el modelo estratégico de gestión de tecnologías de información de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, el cual se continuará madurando de forma continua durante los próximos años. Este modelo se plantea desde el punto de vista del direccionamiento estratégico contemplando el plan de desarrollo institucional, plan de gestión y plan operativo anual. Sin perder el norte los lineamientos de MINTIC.

### **8. MODELO DE GESTION DE TI**

#### **8.1 Estrategias de TI**

La estrategia de TI proporcionará un direccionamiento organizacional donde se alinea la estrategia de TIC con el Plan de Desarrollo 2020-2028 incluyendo la arquitectura empresarial requerida, alineando cada uno de los mecanismo que intervienen en ella como son: el Gobierno de TIC, políticas, los modelos de gestión para los servicios TIC, de producción, de administración y aprovechamiento de información de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez y sus Usuarios; los acuerdos de desarrollo de servicios y de implementación de facilidades tecnológicas; los proyectos estratégicos de la entidad que determina el Plan de Desarrollo (se adelantan con énfasis en la eficiencia, la transparencia y el control de la gestión y de seguridad de la información): la definición de un portafolio de proyectos y servicios de TIC, la arquitectura de información y los sistemas de información que la implementan.

La estrategia de TI se guiará por los siguientes principios:

- Contribuirá de forma directa el cumplimiento de las metas estratégicas.
- Permitirá contar con información oportuna y completa que optimice los procesos de toma de decisiones estratégicas administrativas y/o asistenciales.
- Generará beneficios directos en la población sorda del país
- Facilitará y potenciará el trabajo del equipo de colaboradores del INSOR
- Se sustentará en una inversión racional y sostenible de recursos que genere el máximo beneficio para la entidad al menor costo posible.

#### **8.2 Definición de los objetivos estratégicos de TI**

La gestión estratégica de TI en la ESE Hospital Marco Fidel Suárez tendrá como

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PÉTIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

objetivos:

- Gestionar un plan estratégico de sistemas que permita cumplir con los requerimientos legales, que garantice seguridad y un adecuado soporte a los usuarios de los diferentes procesos institucionales.
- Generar propuestas de modernización de la plataforma informática de la Empresa, para asegurar su actualización permanente y captar las oportunidades que plantea el mejoramiento continuo y la innovación en nuestro sistema de información.
- Investigar, desarrollar e implantar innovaciones en temas referentes a sistemas informáticos que puedan ser aplicados a la Dirección General.
- Capacitar al personal de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez en el buen manejo de la plataforma de información.
- Velar y mantener en buen funcionamiento, los recursos informáticos de la Administración General estableciendo políticas de gestión informática para sus efectos.

**Objetivo 1.** Seguir implementando la arquitectura TIC para seguir soportando el Plan de desarrollo 2024-2028 de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

#### **Metas**

- Implementar Política para asignación de recursos TIC.
- Actualización Modelo de gestión para los servicios TIC.

**Objetivo 2.** Disponer de los sistemas de información necesarios para soportar la operación del negocio y la implementación del plan de desarrollo 2024 - 2028.

#### **Metas**

- Plan de mejoramiento para los Sistemas de información misionales.
- Fortalecimiento de la infraestructura Tecnológica que soporta los sistemas de información misionales.
- Planificación de adquisiciones de TIC para soportar la vigencia 2024-2028.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## Alineación de la estrategia de TI con el plan de desarrollo

Definición de estrategias de Tecnologías de la información y comunicación

Basado en marco de referencia de la arquitectura empresarial definida por el MINTIC, se construye la siguiente tabla, la cual integra los objetivos con la arquitectura empresarial como estrategia, sus actividades metas y su integración con el Plan de Desarrollo 2024-2028 de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

### ESTRATEGIAS

OBJETIVO	COMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	Plan de desarrollo
1. Implementando el Plan de desarrollo 2024-2028 de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.	<b>1. Estrategia para el desarrollo de la arquitectura TIC</b>	1. Alinear la estrategia de TIC con la visión compartida de ESE HMFS.	1. PETIC alineado con el plan de desarrollo 2024 – 2028.	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
		2. Implementar políticas para asignación de recursos	2. Políticas para asignación de recursos	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
		3. Actualización modelo de gestión para los servicios TIC	3. Modelo de gestión para los servicios TIC	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
	<b>2. Gestión de información</b>	1. Implementar Modelo de gestión para los servicios TIC	Modelo de gestión para los servicios TIC implementado.	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
		2. Implementar modelo de producción, administración y aprovechamiento	Modelo de producción, administración y aprovechamiento	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo

		aprovechamiento de información.	de información de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.	en innovador
<b>OBJETIVO 2:</b> Reforzar las herramientas tecnológicas para impulsar la transformación y el desarrollo de las actividades, fortalecer los procesos de la institución en el periodo 2024-2028.	<b>3. Planeamiento de los sistemas de información para soportar el negocio</b>	1. Actualización de Nuestra Intranet	1. Actualización de Nuestra Intranet a una versión intuitiva y ligera.	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
		2. Fortalecimiento de la infraestructura Tecnológica que soporta los sistemas de información misionales.	2. Fortalecimiento de la infraestructura Tecnológica con sistemas redundantes y planes de recuperación ante desastres para minimizar el tiempo de inactividad y asegurar la continuidad del negocio.	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
		3. Planificación de adquisiciones de TIC para soportar la vigencia 2024.	3. Planificación de adquisiciones de TIC para soportar la vigencia 2024-2028.	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
		4. Desarrollo de nuevas APP.	Desarrollo de nuevas App para mejorar el plan de mejoramiento de los sistemas de información.	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
		5. Fortalecer la seguridad de la infraestructura tecnológica mediante la implementación	Implementación de cifrado de datos, autenticación multifactor (MFA),	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

		de soluciones de ciberseguridad	capacitación y concientización del personal.	
		6.Herramientas de colaboración	Implementar herramientas de colaboración en línea para facilitar la comunicación en línea entre los colaboradores de la ESE Hospital Marco Fidel Suarez.	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador
		7.Dispositivos IoT	Explorar la implementación de dispositivos IoT para mejorar la eficiencia operativa. (Rastreo de Equipos, Automatización de Procesos).	Línea 4: Hospital inteligente, competitivo en innovador

### 8.2.1 Implementación de Sistemas de Información.

La entidad ha identificado una serie de Sistemas de información que le contribuirán a apoyar sus procesos de gestión de datos y de información. Adicionalmente, se incorporarán progresivamente distintas soluciones que se deriven de la implementación de los proyectos estratégicos contemplados en el presente PETI. A continuación, se plantea una descripción general de los sistemas de información iniciales que se incorporarán a la arquitectura de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas



### 8.2.2 Servicios

- Correo electrónico Corporativo.
- Telefonía IP.
- DNS.
- Directorio activo.
- Antivirus.
- Antispam.
- EDR.
- Servicios de impresión.
- Hotspot.

### 8.2.3 Mesa de ayuda

El aplicativo Mesa de ayuda de la ESE Hospital marco Fidel Suárez se alinea a los estándares de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) que rigen actualmente los departamentos de TI a nivel Mundial. En el proceso de parametrización del aplicativo se precisa crear las categorías para incidencias y requerimientos que posteriormente dará cabida a la creación de una categoría para los Problemas. Según estas definiciones se crean las siguientes categorías para el GLPI (Sistemas de seguimiento de Incidencias).



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES – PETIC-**

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

**CATALOGO DE SERVICIOS MESA DE AYUDA SISTEMAS**

ID	TIPO DANOS
72	IMPRESORA - ERROR DE CONEXION
71	IMPRESORA - ATASCO DE PAPEL
70	IMPRESORA - FALLA AL IMPRIMIR
69	IMPRESORA- CONFIGURACION DE IMPRESORA
68	EQUIPO - INSTALACION
67	EQUIPO - INSTALACION DE APLICATIVOS
66	CREACION DE USUARIO EN MIPRES
64	CREACION DE USUARIO EN SAIA
63	CREACION DE USUARIO PARA TELETRABAJO (vpn)
62	INTRANET - CAMBIAR CONTRASEÑA INTRANET
61	INTRANET - CREAR USUARIO INTRANET
60	EQUIPO -REESTABLECER CONTRASEÑA DE USUARIO DE RED
59	EQUIPO - CREAR USUARIO DE RED
58	EQUIPO - RECUPERAR INFORMACION
57	EQUIPO - COMPARTIR CARPETA
56	EQUIPO - HACER BACKUP
54	EQUIPO - BLOQUEO DE PAGINAS WEB
55	EQUIPO - OFFICE
53	CORREO NO ENTRA
52	CORREO NO SALE
51	CORREO - CREDENCIALES INCORRECTAS
50	EQUIPO - TRASLADO DE EQUIPO
49	EQUIPO - EQUIPO LENTO
48	EQUIPO -TECLADO DAÑADO
47	EQUIPO - MOUSE DAÑADO
46	EQUIPO - MONITOR DAÑADO
45	EQUIPO NO ENCIENDE
44	EQUIPO SIN INTERNET
73	IMPRESORA - TONER AGOTADO
74	IMPRESORA - FALLA EN SCANNER
75	TELEFONIA - NO ENTRAN LLAMADAS
76	TELEFONIA - NO SALEN LLAMADAS
77	TELEFONIA - NO SE ESCUCHA
78	TELEFONIA - INSTALACION DE TELEFONO
79	TELEFONIA - CREACION DE EXTENSION
80	TELEFONIA - INSTALACION DE ZOIPER
81	DINAMICA - USUARIO BLOQUEADO
82	DINAMICA - PACIENTE ACOSTADO EN DOS CAMAS
83	DINAMICA - DESCONFIRMAR EXAMEN DE LABORATORIO
84	DINAMICA - CREAR USUARIO
85	DINAMICA - RETIRO DE USUARIO
86	DINAMICA - INACTIVAR USUARIO
87	DINAMICA - SOLICITUD DE PERMISOS
88	DINAMICA - CAMBIO DE ROL
89	DINAMICA - USUARIO NO AUTORIZADO PARA DEVOLUCIONES
90	DINAMICA - FARMACIA NO PUEDE CONFIRMAR DEVOLUCION
91	DINAMICA - DINAMICA NO ABRE
92	DINAMICA - USUARIO NO AUTORIZADO EN AREA DE SERVICIO
93	DINAMICA - SOLICITUD DE REPORTE
94	DINAMICA - MAL REGISTRO
95	FIREWALL - APERTURA DE URL
96	DINAMICA - INFORME (GENERAR)
97	DINAMICA - PROBLEMAS EN MANUALES DE TARIFAS
98	DINAMICA - CREACION DE USUARIO EN DGNET
99	EQUIPO - REQUIERE MANTENIMIENTO
100	CORREO BORRAR CUENTA DE CORREO
101	DINAMICA - FACTURA ELECTRONICA NO SUBE A LA DIAN
102	DINAMICA - CREACION MANUAL TARIFARIO
103	CAMARAS - REVISION DE CAMARAS
104	FIREWALL - PERMISOS
105	DINAMICA - INTERFAZ PRESUPUESTAL
106	CASO - AMBIGUO - SIN INFORMACION
107	DINAMICA - INCONSISTENCIA MEDICAMENTO
108	CREACION DE USUARIOS EN PLATAFORMAS MIPRES-TRAMISALUD
109	DINAMICA - NOMINA
110	DINAMICA - CONFIGURACION DE PARAMETROS EN EL SOFTWARE DGNET
111	INTERNET - CAIDA DEL SERVICIO DE INTERNET
112	DINAMICA - FACTURA ELECTRONICA
113	DINAMICA - KARDEX
114	DAA'O - PATCH CORD



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

**Código:** HMFS-DC-0007

**Versión:** 07

**Fecha de Actualización:**  
Enero de 2025

**Elaboró:** Líder de sistemas

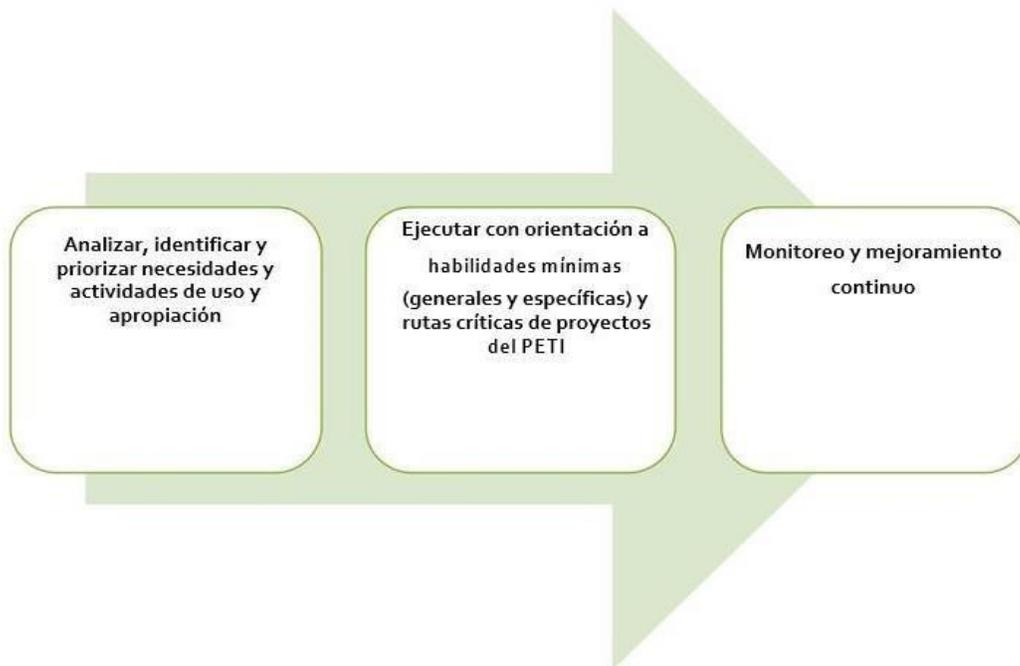
ID	TIPO DANOS
115	DINAMICA - HISTORIA CLINICA BLOQUEADA
116	CREACION - CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
117	DINAMICA - PROBLEMA DE LIQUIDACION DE QUINCENA - MODULO DE NOMINA
118	DINAMICA - CAPACITACION DGNET
119	CREACION USUARIO - INTRANET
120	DINAMICA - EDITAR USUARIO
121	EQUIPO - INSTALAR CLEAR CAMVAS
122	INFORMES - ACTIVE DIRECTORY
123	ESCANER - INSTALACION
124	CORREO - CUENTA DE CORREO LLENO
125	IMPRESORA - ADECUAR PARA SU BUEN FUNCIONAMIENTO
126	ARCHIVOS - CONVERTIR
127	VPN - INSTALACION
128	DGNET - CAMBIO DE PARAMETROS DESDE SQL
129	SOLICITUD - CARACTERISTICAS DE EQUIPO
130	CAMARA - SOLICITUD VIDEO
131	EQUIPO - NO INGRESA AL EQUIPO
132	EQUIPO - REPOTENCIAR MAQUINA
133	EQUIPO - CONFIGURACION ESCANNER
134	DINAMICA - INTERFACES ENTRE MODULOS
135	DINAMICA - FECHA DE EGRESO
136	EQUIPO - CABLES MAL INSTALADOS
137	TRAMISALUD - INGRESO
138	DINAMICA - VENTANA MANTENIMIENTO
139	EQUIPO - CONEXIA" N REMOTA
140	DINAMICA - CONFIRMACION DE DOCUMENTO
141	INTRANET - APLICATIVOS NO FUNCIONAN
142	SAIA - GESTION DOCUMENTAL
143	EQUIPO - CONFIGURACION VALIDADORES
144	SERVIDOR CAIDO
145	DINAMICA - NO CIERRA HISTORIA CLINICA
146	DINAMICA - INCONSISTENCIAS ARCHIVOS PLANOS
147	DINAMICA - FOX
148	EQUIPO - INSTALACION VALIDADORES
149	EQUIPO - CREAR FORMATO
150	EQUIPO - HORA DISTINTA
151	DINAMICA - MODULO PRESUPUESTOS
152	DINAMICA - PROGRAMACION DE CIRUGIA
153	MIPRES - ENROLAR USUARIOS
154	DINAMICA - NO ABRE
155	SERVER - MANTENIMIENTO
156	SERVER - VIRTUALIZAR
157	SWITCH - INSTALACIA" N
158	BASES DE DATOS - BACKUP
159	BASES DE DATOS - RECUPERAR INFO
160	CREACION DE USUARIO - ACTIVE DIRECTORY (RED)
161	DINAMICA - PERMISOS EN LOS MODULOS
162	DINAMICA - PACIENTE NO SALE DE CAMA
163	INSTALACION PUNTO DE RED
164	CREACION DE USUARIOS - APLICATIVOS INTRANET (PROG CIRUGIA)
165	INTRANET - CONFIGURACION DE APLICACIONES
166	ESCANER CON PROBLEMAS
167	CAMARA - DESMONTE DE EQUIPO
168	PLANTA TELEFONICA - ASIGANAR EXTENSION TELEFONICA
169	DINAMICA - FECHA DE EGRESO INCORRECTA
170	DINAMICA - LENTITUD
171	EQUIPO - OFIMATICA
172	DINAMICA - CONTABILIDAD
173	EQUIPO - INSTALACION VIDEO BEEM
174	PUNTOS DE RED - INSTALACIA" N
175	TRAMISALUD-CREAR CONTRATO EPS
177	DINAMICA - GENERALES(REPORTES IMPRESIA" N)
178	DINAMICA - MODULO FACTURACIA" N

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

### 8.2.4 Uso y apropiación

En la ESE Hospital Marco Fidel Suárez consolidará su Estrategia de uso y apropiación de TI a través de la definición de responsabilidades, la definición de la oportunidad de las acciones, la implementación de acciones alineadas consecuentemente con el marco estratégico y los proyectos asociados al PETI y al marco estratégico, y el monitoreo y el análisis para su mejoramiento continuo.

Partiendo del diagnóstico de la situación actual, la ESE se encargará de analizar los indicadores de los procesos de formación y los proyectos del dominio de Uso y Apropiación TIC y con este balance procederá a coordinar la revisión de grupos de interés, incentivos, habilidades requeridas, así como la identificación de nuevos agentes y necesidades. En todo caso la estrategia planteada considerará permanentemente las siguientes actividades e instrumentos:



### CALIDAD DEL DATO:

A su vez con este hecho de alojar información de manera inmediata en la plataforma de información, en la actualidad se tiene falencias marcadas como es la calidad del dato guardado en las distintas variables que alimentan el

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

software institucional. Se han podido detectar fallas en la parametrización de los aplicativos y falta de sensibilidad en la información guardada, la cual luego será la fuente vital de aceptación y valoración de la exploración que se debe entregar como reflejo de un hecho realizado.

### **Gobierno de TI**

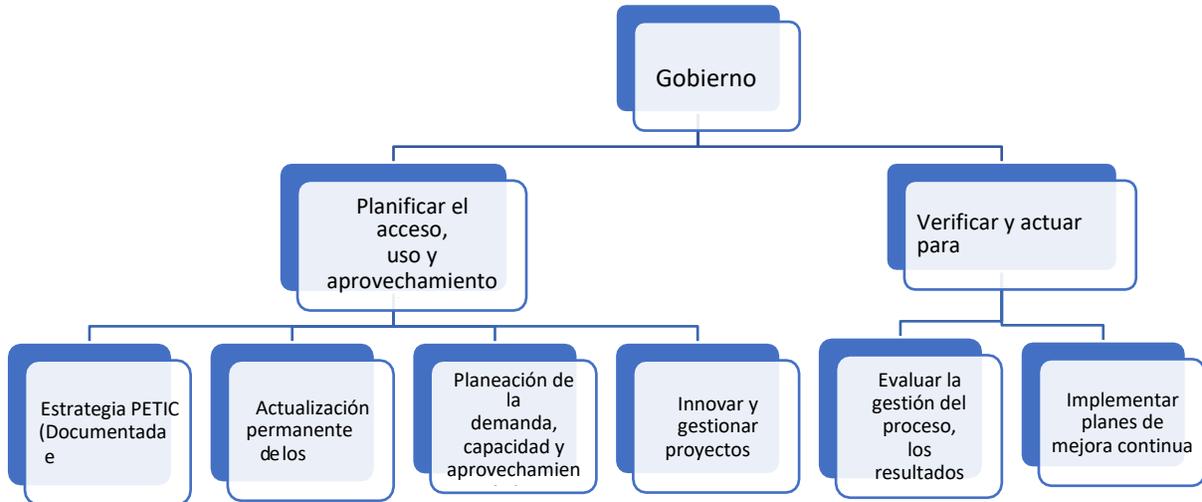
El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establece que la estrategia de tecnologías debe estar estrechamente ligada a las políticas y procesos institucionales, lo cual permita un manejo eficiente que garantice la transformación organizacional.

Desde la ESE Hospital Marco Fidel Suárez se tiene establecido en el mapa de procesos la distribución institucional y bajo los parámetros que se dirigirán las actividades y los resultados esperados. El Macroproceso Administrativo y Financiero contiene el proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Salud, el cual busca “Garantizar la realización de las actividades de planeación, ejecución y análisis de la información en pro de una efectiva toma de decisiones en los diferentes niveles institucionales”. Este objetivo promulga claramente las directrices institucionales que deben ser tenidas en cuenta en Gobierno de TI. Asimismo, la entidad cuenta con un sistema de compras electrónico e historia clínica electrónica lo cual permite mayor trazabilidad y transparencia en la ejecución de los procesos; demostrando el interés de ser una entidad eficiente, con uso de las nuevas tecnologías y mejorando el componente de servicio al usuario.

### **Cadena de valor TI**

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez trabaja permanentemente en la actualización de los procesos para garantizar el mejoramiento continuo y la prestación del servicio con calidad y eficiencia. Igualmente, se hace especial énfasis en el proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del cual se ha generado un valor agregado en la gestión institucional y se propende continuar con la transición desde gobierno digital generando la cadena de valor de la ESE.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas



### Plan de implementación de procesos

Con objeto de realizar una gestión estratégica de TI, en la institución se adelantarán las siguientes acciones:

- Revisión periódica del proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Diseño del procedimiento de gestión de proyectos TI
- Actualización periódica (anual) del PETIC.
- Diseño de procedimiento de gestión de proveedores.
- Adopción de los lineamientos relacionados con la participación TI en el diseño y ejecución de los proyectos de la entidad.
- Adopción de lineamientos de transferencia de conocimiento.

### Estructura organizacional de TI

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez adelantará las acciones necesarias para adoptar un modelo organizacional, de delegación, asignación de funciones y obligaciones que permita cumplir con los siguientes postulados y responsabilidades:

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

- Liderar la planificación del acceso, uso y aprovechamiento de TI
- Liderar las actividades que aseguren el uso y apropiación de TI
- Liderar los procesos de identificación de oportunidad de innovación TI
- Coordinar con las áreas todos los proyectos TI
- Participar activamente en los procesos de planeación de la entidad para asegurarse de que se incorporen las oportunidades TI
- Apoyar las actividades de uso y apropiación de los sistemas de información de la entidad
- Brindar la asesoría técnica necesaria a las áreas respecto al aprovisionamiento y operación de sistemas de información.
- Liderar los procesos de definición y actualización de las políticas de seguridad y privacidad de la información de la entidad.
- Liderar el seguimiento a la implementación de los planes de seguridad y privacidad de la información en la entidad.
- Liderar las actividades requeridas para asegurar la trazabilidad y gestión de cambios de los sistemas de información.
- Liderar las actividades necesarias para provisionar y gestionar la infraestructura tecnológica de la entidad.

## **9 PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES**

### **Objetivo específico relacionado**

Acompañar el fortalecimiento de la presencia digital del hospital mediante una gestión estratégica de marketing y canales digitales, que permita posicionarlo como líder en el sector salud, promoviendo accesibilidad a sus servicios, siendo de calidad y brindando una atención humana y compasiva.

### **Proyecto “Posicionamiento de los canales digitales”**

- Aumentar el reconocimiento de marca y las menciones positivas a nivel digital.
- Fortalecer la experiencia de usuario en los canales digitales corporativos.
- Cumplir los lineamientos de la normatividad legal vigente (Ley de transparencia y acceso a la información), también articulada a la estrategia nacional de Gobierno Digital.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

## INDICADORES DEL PROYECTO

INDICADOR 1	NOMBRE	CUMPLIMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MARKETING (GESTIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES)
	<b>Fórmula</b>	Total estrategias de marketing ejecutadas / Total estrategias de marketing proyectadas
	<b>Fuente numerador</b>	Cronograma de estrategias de marketing
	<b>Fuente denominador</b>	Cronograma de estrategias de marketing
	<b>Factor escala</b>	100
	<b>Meta</b>	100%
	<b>Responsable</b>	Comunicaciones
	<b>Frecuencia de medición</b>	Trimestral
INDICADOR 2	NOMBRE	CUMPLIMIENTO EN LAS ACTUALIZACIONES DE LA PÁGINA WEB DEL HOSPITAL
	<b>Fórmula</b>	Número de actualizaciones realizadas / Número total de actualizaciones programadas
	<b>Fuente numerador</b>	Cronograma de actividades de actualización d la página WEB
	<b>Fuente denominador</b>	Cronograma de actividades de actualización de la página WEB
	<b>Factor escala</b>	100
	<b>Meta</b>	100%
	<b>Responsable</b>	Comunicaciones
	<b>Frecuencia de medición</b>	Mensual
INDICADOR 3	NOMBRE	IMPLEMENTACIÓN "LEY DE TRANSPARENCIA"
	<b>Fórmula</b>	Número de actividades cumplidas de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública / Número de actividades establecidas de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	<b>Fuente numerador</b>	Página WEB del hospital
	<b>Fuente denominador</b>	Formato ITA
	<b>Factor escala</b>	100
	<b>Meta</b>	100%
	<b>Responsable</b>	Comunicaciones
	<b>Frecuencia de medición</b>	Anual

## Conclusiones

- La ESE Hospital Marco Fidel Suárez seguirá fortaleciendo la estructura organizacional de TIC para poder soportar la demanda de servicios tecnológicos que requiere de cara al futuro y al desarrollo de su Plan de Desarrollo 2024-2028.
- La ESE Hospital Marco Fidel Suárez deberá diseñar e implementar un plan de continuidad del Negocio de TIC para la entidad y asignar los recursos económicos necesarios para iniciar la ejecución de cada uno de los proyectos establecidos en este PETIC.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC-</b>	<b>Código:</b> HMFS-DC-0007
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Fecha de Actualización:</b> Enero de 2025
		<b>Elaboró:</b> Líder de sistemas

REVISIÓN Y APROBACIÓN		
ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<b>Nombre:</b> Fernando Camejo	<b>Nombre:</b> Lency Naranjo	<b>Nombre:</b> Julián Felipe Pineda Velasquez
<b>Cargo:</b> Asesor TICS	<b>Cargo:</b> Subgerente científica	<b>Cargo:</b> Gerente ESE.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE
03	Enero de 2021	Actualización del documento	Asesor TICS
04	Mayo de 2021	Actualización del documento	Asesor TICS
05	Enero de 2022	Actualización del documento	Asesor TICS
06	Enero de 2024	Se actualiza objetivos, alcance, sistemas de información, inventario de hardware, inventario de software, debilidades, flujograma y otras aplicaciones	Asesor TICS
07	Enero de 2025	Actualización de las estrategias de TI, organigrama, modulo operativo, objetivo estratégico, indicadores, metas, plan estratégico de comunicaciones, indicadores	Asesor TICS