



**E.S.E. HOSPITAL DEL
PERPETUO SOCORRO**
Nit: 813.011.566-3 Villavieja - Huila

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES PETI

E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO

VILLAVIEJA – HUILA
2026

Ponemos el
Corazon
a lo que hacemos



Contenido

OBJETIVO	4
1.1. Objetivos específicos.....	4
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO	4
3. MARCO NORMATIVO	5
4. RUPTURAS ESTRATEGICAS	8
5. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	9
5.1. Estrategia de TI.....	9
5.2. Gobierno de TI	10
5.3. Gestión de la Información	22
5.4. Uso y apropiación de la tecnología	23
5.5. Sistemas de Información	23
5.6. Servicios Tecnológicos	24
5.7. Análisis financiero	28
6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO	31
6.1. Modelo Operativo	31
6.2. Necesidades de información.....	32
6.3. Alineación de TI con los procesos	34
7. MODELO DE GESTION DE TI.....	37
7.1. Estrategia de TI.....	37
7.1.1. Objetivos estratégicos	37
7.1.2. Alineación de la Estrategia TI con el plan sectorial o territorial	37
7.1.3. Alineación de la estrategia TI con la estrategia de la institución	38
7.2. Gobierno de TI	39
7.2.1. Cadena de valor de TI.....	39
7.3. Gestión de la información.....	40
7.4. Sistemas de Información	41



8. MODELO DE PLANEACION	41
8.1. Plan maestro o mapa de ruta	43
8.2. Plan de proyectos de servicios tecnológicos.....	44
8.3. Plan de comunicaciones del PETI	48
PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION Y TRATAMIENTO DE RIESGOS	48
INTRODUCCION	48
DEFINICIONES IMPORTANTES	49
OBJETIVOS.....	52
Objetivo General.....	52
MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION.....	52
Descripción del modelo	53
FASE- ETAPAS PREVIAS A LA IMPLEMENTACION	53
FASE- PLANIFICACION	54
Esta fase tiene la finalidad de generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional de la entidad, con el propósito de definir las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad de la información, a través de una metodología de gestión del riesgo.	5
4	
FASE DE IMPLEMENTACION	56
FASE EVALUACION DE DESEMPEÑO	58
FASE DE MEJORA CONTINUA	59



PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO

1. OBJETIVO

Dirigir la estratégica institucional para aprovechamiento de las tecnologías en la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO. Esta estrategia hace parte de la planificación de la alta gerencia, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de servicios con humanización y tecnología

1.1. Objetivos específicos

- ✓ Realizar el diagnostico de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en la Institución
- ✓ Incluir en el proceso de planeación estratégica el PETI
- ✓ Formular la política de seguridad de la información y el plan de gestión de la seguridad y privacidad de la información como parte de la gestión gerencial
- ✓ Formular el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente plan documentado abarca la planificación correspondiente al periodo vigente de la actual administración de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO, hasta el fin del Plan de Desarrollo correspondiente en el año 2028.

El objetivo principal es mejorar los procesos que involucran tecnologías de la información, con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales y metas, haciendo uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Adicionalmente, se busca fortalecer la capacidad tecnológica de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO, contribuyendo así a su misión de proporcionar servicios de salud de calidad y avanzar hacia un modelo de gestión más eficiente y transparente.



3. MARCO NORMATIVO

<i>Norma</i>	<i>Descripción</i>
<i>Resolución 3374 del 27 de diciembre de 2000</i>	Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados
<i>Ley 1438 de 2012</i>	Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
<i>Ley 1581 de 2012</i>	Ley de protección de datos
<i>Decreto 612 de 2018</i>	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado
<i>Ley 1712 de 2014</i>	"Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"
<i>Decreto Nacional 2573 de diciembre de 2014 – Estrategia GEL</i>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.



<i>Resolución 4505 del 28 de diciembre de 2012</i>	Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento
<i>Plan Decenal de Salud Pública 2012- 2021</i>	"Lograr la equidad en salud y el desarrollo humano" de todos los colombianos y colombianas mediante ocho dimensiones prioritarias y dos transversales, que representan aquellos aspectos fundamentales que por su magnitud o importancia se deben intervenir, preservar o mejorar, para garantizar la salud y el bienestar de todos los colombianos, sin distinción de género, etnia, ciclo de vida, nivel socioeconómico o cualquier otra situación diferencial.
<i>Ley 1712 del 6 de marzo de 2014</i>	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
<i>Acuerdo 003 de 17 de febrero de 2015</i>	Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012
	Por la cual se adopta el Manual Metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud —

<i>Resolución 3202 del 25 de julio de 2016</i>	RIAS, se adopta un grupo de Rutas Integrales de Atención en Salud desarrolladas por el Ministerio de Salud y Protección Social dentro de la Política de Atención Integral en Salud — PAIS y se dictan otras disposiciones
<i>Documento CONPES 3854 del 11 de abril de 2016</i>	Política Nacional de Seguridad Digital
<i>Decreto 780 del 6 de mayo de 2016</i>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social
<i>Resolución 123 de 2012, Estándares de acreditación en salud</i>	En el capítulo de estándares de gestión de tecnologías y gestión de la información.
<i>Resolución 2003 de 2014 Min salud</i>	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

4. RUPTURAS ESTRATEGICAS

En el análisis exhaustivo de la situación de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO respecto al empleo de tecnologías para alcanzar sus objetivos misionales, se han delineado diversas rupturas estratégicas que resulta imperativo considerar. Estas rupturas ofrecen valores fundamentales para evaluar las posibilidades de mejora tanto en los procesos misionales como en los de apoyo de la institución.

La E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO institución Prestadora de Servicios de Salud de primer nivel de complejidad que le apunta al desarrollo tecnológico para complementar a la atención humanizada que ofrece y con el avance y decisiones estratégicas encaminadas a fomentar una cultura de servicio de calidad, la institución está preparada para dar el siguiente paso: la utilización de tecnologías para alcanzar los objetivos del sistema de calidad.

Entre las rupturas tecnológicas identificadas, se destaca *la necesidad de considerar la tecnología como un factor de valor estratégico para la institución pública*. Actualmente, la carencia de proyectos relevantes relacionados con el uso de tecnologías para mejorar los procesos de la entidad se atribuye a diversas posibles causas, como limitaciones presupuestarias para inversiones, especialmente en proyectos de TICS, que pueden resultar costosos.

La dirección de la entidad demuestra su voluntad y visión al avance en su planeación estratégica para los casi tres años restantes.

Otra ruptura tecnológica identificada es *la necesidad de fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades en el uso y apropiación de TIC*. La voluntad política de la entidad se presenta como la primera medida para avanzar en la senda tecnológica. Seguido de esto, se encuentra la planificación específica en el proceso de gestión de tecnologías y, en consecuencia, la formación, capacitación y preparación del personal para abordar las nuevas iniciativas con éxito.

5. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

5.1. Estrategia de TI

Las tecnologías de la información y las comunicaciones son una política estatal que se manifiesta a través de la Estrategia gobierno digital y con las políticas y lineamientos descritos en esta.

Las Entidades del Estado de primer nivel de complejidad la dificultad concurrente es el presupuesto, sin embargo, en esta institución se piensa que no es solo el factor de presupuesto es de decisión y voluntad del directivo correspondiente y esta administración tiene la voluntad, por lo cual se inicia por donde debe ser un análisis de la situación actual frente al tema de planeación en tecnologías y podemos decir lo siguiente:

- 1) No tenemos un plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones definido plenamente
- 2) No tenemos proyectos TICS
- 3) No se ha adoptado un proceso de gestión de tecnologías como parte de los procesos de apoyo a la gestión en el sistema de calidad de la empresa
- 4) Contamos con una persona para gestionar la infraestructura de Tecnología de la Información en la Institución
- 5) No tenemos una arquitectura de TI certificada
- 6) Solo manejamos un software de gestión de información que nos prestan el servicio para la operación de la entidad
- 7) En el plan de desarrollo institucional, Dentro de los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional esta "Implementar de manera adecuada las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Institución"
- 8) Las acciones desarrolladas frente a este objetivo son: Continuar con la Implementación la Estrategia de Gobierno en Línea y sistematización de la historia clínica.

5.2. Gobierno de TI

En la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO en cuanto al gobierno de TI se tiene una dependencia de sistemas no definida en el organigrama pero que depende de la

Subdirección administrativa y financiera lo cual le da una organización y jerarquía en la Entidad con líneas de responsabilidad y dependencia

Se integrará el área de sistemas en el mapa de procesos como uno de los procesos de apoyo denominado GESTION TECNOLOGICA.

El área de sistemas en los procesos de apoyo de la Entidad es así:

OFICINA	FUNCIONES	RESPONSABLE Y RECURSO HUMANO
SISTEMAS	✓ Monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos. ✓ Mantenimiento y actualización página web institucional y de gobierno ✓ Administrar correo institucional ✓ Asesoría y soporte en manejo de aplicaciones. ✓ Administración del software SIIGHOS PLUS. ✓ Ejecutar las actividades de Mantenimiento Preventivo planeadas en el cronograma.	✓ Ingeniero de sistemas administrador de TIC

	✓ Atender de forma eficaz y oportuna los requerimientos de los usuarios en todo lo relacionado con la necesidad de mantenimiento correctivo de las fallas presentadas en el software y hardware de la Institución. ✓ Capacitación al operario del Software ✓ Instalación de equipos de cómputo ✓ Generación de reportes correspondientes al área de TI	
--	--	--

La estructura como tal de la dependencia TECNOLOGIA no está definida de acuerdo a las necesidades de la Entidad y a este nuevo propósito de utilizar de mejor manera las tecnologías de la información en la operación misional de la Entidad.

En las áreas que pertenecen a esta dependencia los perfiles de las personas deberían describirse de acuerdo a las necesidades y nuevos propósitos para alcanzar las metas que se trazarán.

De igual manera se tendrán que establecer procedimientos documentados para la gestión de TI, unos planes específicos que deben surgir de esta área y será responsable de su ejecución y seguimiento a través de indicadores que también serán construidos.

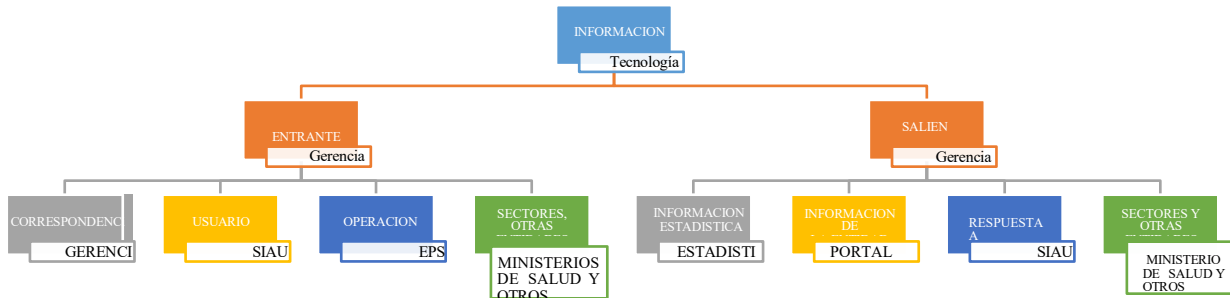
Sin embargo, la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO cuenta con personal que ha determinado para cumplir con las actividades del área de tecnología y el proceso de gestión de las tecnologías de la Entidad, y de acuerdo a sus necesidades actuales corresponde a los requerimientos necesarios para lograr los objetivos del área.

5.3. Gestión de la Información

La información de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO está centralizada y determinada de acuerdo a su origen, por ejemplo, la que viene de los usuarios se recibe y gestiona en el SIAU (Sistema de información y atención al usuario), la correspondencia, se trabaja en la centralización de la información en el área administrativa, más específicamente en gerencia y establecer los procedimientos para su gestión obedeciendo a un programa de gestión documental PGD, que se construye y forma parte del PINAR (Plan Institucional de Archivo) de la Entidad.

De otro lado tenemos la información que se requiere para operar misionalmente y la que se produce luego de la operación

Grafica de Flujo de Información entrante y saliente



5.4. Uso y apropiación de la tecnología

El uso de tecnología en la Entidad se limita a los procesos de facturación, historias clínicas, correo electrónico, georreferenciación, presupuesto, contabilidad todo incluido dentro de un software denominado SIIGHOS PLUS.

En la Entidad se tienen herramientas disponibles para poder hacer una mejor apropiación de la tecnología con el fin de cumplir con los objetivos institucionales que facilita las comunicaciones y optimiza tiempos de ejecución.

Dentro de Las actividades que se generan usando tecnologías tenemos:

- ✓ Facturación de todos los servicios de salud prestados por la Institución
- ✓ Administración, presupuesto, talento humano, contabilidad y costos
- ✓ Georreferenciación con el fin de caracterizar la población de cobertura facilitando el cumplimiento a estrategias de atención primaria en salud y el cumplimiento a las rutas de promoción y mantenimiento en salud
- ✓ Se tiene 9 personas que soportan todo el proceso de gestión de las tecnologías
- ✓ Utilización del portal web a través de correo institucional
- ✓ Generación de historias clínicas
- ✓ Generación de informes
- ✓ Generación RIPS

5.5. Sistemas de Información

- 1) Software SIIGHOS PLUS:

Módulos.

Módulos	Módulos
Activos fijos	Admisiones
Cartera	Citas médicas – agenda medica
Contabilidad	Contratos
Costos hospitalarios	Facturación
Generales y seguridad	Gestión gerencial
Historias clínicas	Información financiera
Inventarios	Nomina – Talento Humano
Pagos	Presupuesto
Promoción y prevención	Tesorería
Contabilidad NIIF	

- 2) Office 2013 Microsoft 10 licencias
- 3) Software de Gestión Documental
- 4) ELASTIX, software que opera el Call Center, gratuito
- 5) KASPERSKI 2022 licencia general para 100 usuarios
- 6) SPARK OPENFIRE (Servidor de mensajería) gratuito
- 7) SIVIGILA, vigilancia epidemiológica reporte de eventos de salud pública en el área de influenza
- 8) PAI WEB, Plataforma de reporte de información del plan ampliado de inmunización.
- 9) PORTAL WEB
- 10) PLATAFORMAS EN LINEA EPS Y OTRAS

5.6. Servicios Tecnológicos

La ESE cuenta con un inventario de equipos tecnológicos necesarios para la operación de la Entidad según su objeto misional, se cuenta principalmente con equipos de cómputo de mesa; impresoras de punto y laser, escáneres de velocidad y gran capacidad, servidores y switches o puntos de trabajo en las diferentes áreas.

Estrategia y Gobierno:

La gestión de los servicios tecnológicos se realiza de manera centralizada desde el área de Gestión de las tecnologías de la Entidad.

En la entidad existe un líder de proceso de las TICS (líder gestión de las tecnologías), tiene responsabilidad de mantener el proceso en ejecución y que se cumpla con su función de manera constante

La Estrategia para la prestación de servicios tecnológicos en cuanto a disponibilidad, se instala el software en cada sitio que se requiere y se crea un cliente, para garantizar la funcionabilidad y continuidad del proceso se hacen varios backs, uno que se pasa al subgerente administrativo y otro en el servidor de respaldo (otro equipo del área de sistemas. El equipo humano está disponible en las horas de atención a usuarios excepto en la atención de citas prioritarias que funciona 24 horas para lo cual quien soporta la operación es el líder de proceso, se tiene línea de internet de soporte en caso de que se caiga el internet normal. En cuanto al software los usuarios pueden diligenciar formatos manuales y cuando se restablezca pueden ingresar la información al sistema.

Se tienen contratos de mantenimiento preventivo y correctivo con terceros dueños del software, el ingeniero a cargo administra la aplicación.

En cuanto a la tercerización de servicios tecnológicos se tiene:

1. El software SIIGHOS PLUS, con ellos se contrata el servicio de actualización y mantenimiento del software
2. Call center ELASTIX, DIGA TELECOMUNICACIONES con quienes se contrata la actualización y mantenimiento preventivo y correctivo del software ellos manejan la plataforma

Administración de sistemas de información:

La administración de los sistemas de información en la institución está centralizado en el área de sistemas quienes tienen la responsabilidad de soportar los sistemas de información de la Entidad.

Están alojados en un servidor central donde están todos los sistemas de información en otro servidor se encuentra Elastix

No se tiene estrategia para separar ambientes para desarrollos de aplicaciones pues no se realizan en la institución.

Infraestructura:

(Inventario de equipos tecnológicos y software manejado en

INVENTARIO DE RECURSOS TECNOLOGICOS DE LA ESE MANUEL CASTRO TOVAR		
DESCRIPCION	CANTIDAD	OBSERVACIONES
NUMERO DE EQUIPOS	258	Computadores de mesa, y PC
NUMERO DE IMPRESORAS	45	De punto, laser
NUMERO DE SCANNER	14	Equipos para processar ran volumen de documentos
NUMERO DE SWITCHES DE 48 PUERTOS	11	Puntos de trabajo en las diferentes sedes
SERVIDOR PRINCIPAL	1	
SERVIDOR DE RESPALDO	1	
LINEAS TELEFONICAS FIJAS	20	Se utilizan para la atencion al usuario a traves del call center
LINEAS TELEFONICAS CELULARES	14	Se utilizan basicamente en el area administrativa
RADIO TELEFONOS	42	Portatiles y radio base

cada área de la entidad)

Conectividad:

No hay arquitectura de datos tienen red y pbx, no hay planos actualizados, se tiene red, pero no está certificada y no existe arquitectura.

Canales de internet: SINERGY un canal empresarial dedicado de 60 megas, otra red en el tercer piso movistar de 3 megas, otro canal en sistemas 4 megas, en la sede panorama movistar 2 megas, Paraíso de 2 megas banda ancha, Bruselas banda ancha de 8 megas.

Servicios de Operación:

- ✓ El mantenimiento de infraestructura en general está a cargo del equipo humano del área de sistemas quienes actúan de acuerdo a las necesidades.
- ✓ Existen contratos de soporte de infraestructura de mantenimiento de radioenlace.

- ✓ Para El software SIIGHOS que se tiene se hace un contrato para mantenimiento preventivo y correctivo, y la actualización por cada vigencia.
- ✓ El correo electrónico y telefonía se hace con movistar y ellos hacen el mantenimiento, el antivirus se tiene licenciado KASPERSKI 2022 y se contrata por cada año. Se tiene mesa de servicios con el fabricante del software SIIGHOS PLUS, este funciona telefónicamente, por correo electrónico y si es necesario de manera presencial.

Mesa de servicios

5.7. Análisis financiero

Según la información proporcionada por el área financiera y presupuestal de la Entidad las inversiones y los costos en tecnología se han venido realizando de manera general y no atendiendo criterios de MRAE ni sus dominios, la inversión realizada durante la vigencia 2022 esta discriminada de la siguiente forma:

El presupuesto en tecnología se divide en dos partes, la inversión y los costos tecnológicos anuales como lo vemos en el cuadro de manera discriminada.

La **INVERSIÓN** corresponde al presupuesto que se gasta en compra de insumos y activos fijos tecnológicos.

Insumos

En los insumos tenemos ítems como: tóner, tintas, discos duros, memorias, licencias etc. y todo consumible requerido para el funcionamiento y utilización de los activos fijos tecnológicos de la Entidad en esta vigencia el valor invertido es de **\$ \$ 98.584.364**

Activos Fijos

En este rubro se consignan todas las adquisiciones de activos fijos tecnológicos que requiera la Entidad por cada vigencia, pero en lo corrido del año 2020 no se adquirió ningún activo fijo por motivo de pandemia Covid 19.

Cuadro de relación de Inversión total en el proceso de tecnología para la vigencia 2022:

INSUMOS			
NOMBRE	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR. TOTAL
TONER HP 55A	20	\$ 720.000	\$ 14.400.000
TONER HP 87A	20	\$ 1.300.000	\$ 26.000.000
TONER HP 78A	2	\$ 500.000	\$ 1.000.000
TONER HP 85A	10	\$ 410.000	\$ 4.100.000
TONER HP 37A	5	\$ 1.100.000	\$ 5.500.000
TONER HP 202A	8	\$ 500.000	\$ 4.000.000
LICENCIA ANTIVIRUS KASPERSKY ENDPOINT SECURITY	1	\$ 7.461.300	\$ 7.461.300
BATERIAS NETION 12 V 35 AMPERIOS	32	\$ 674.375	\$ 21.580.000
BATERIAS NETION 12 V 9 AMPERIOS	9	\$ 85.000	\$ 765.000
DISCO DURO EXTERNO 2 TB	1	\$ 320.000	\$ 320.000
TINTAS EPSON	149	\$ 54.838	\$ 8.170.862
MEMORIAS USB 16 GB	58	\$ 37.948	\$ 2.200.984
MEMORIAS USB 32 GB	10	\$ 60.000	\$ 600.000
MEMORIAS SD 16 GB	50	\$ 37.120	\$ 1.856.000
CONECTOR RJ45 CAT 5E BLINDADO	200	\$ 420	\$ 84.000
CABLE UTP CAT 6 INTERIOR	2	\$ 180.672	\$ 361.344
CABLE UTP CAT 6 EXTERIOR	1	\$ 184.874	\$ 184.874
TOTAL			\$ 98.584.364

INVERSION DE LA ESE EN EL AREA DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		
PRESTACION DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA RED DE RADIOS DE LA E.S.E.	\$ 11.550.000	VALOR AÑO
PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO, CAPACITACION, PRESENTACION DE INFORMES DEL CALL CENTER DE LA E.S.E.	\$ 14.717.835	VALOR AÑO
PRESTACION DE SERVICIOS PARA REALIZAR ACTUALIZACION Y EL SOPORTE DE MANERA REMOTA O A DISTANCIA AL SISTEMA DE INFORMACION SIIGHOS PLUS	\$ 70.258.742	VALOR AÑO
COSTO DE CELULARES A 31 DE DICIEMBRE DE 2020	\$ 7.398.000	
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO LIDER DEL AREA DE COMUNICACIONES DE LA ESE	\$ 20.000.000	VALOR AÑO
TOTAL, OTROS SERVICIOS DE TECNOLOGIAS	\$ 123.924.577	

INGENIERO 1	\$ 30.000.000	VALOR AÑO
INGENIERO 2	\$ 30.000.000	VALOR AÑO
INGENIERO 3	\$ 26.000.000	VALOR AÑO
TECNICO DE SISTEMAS	\$ 18.160.188	VALOR AÑO
TECNICO DE SISTEMAS	\$ 18.160.188	VALOR AÑO
RIPS 1 (Profesional en Salud Ocupacional)	\$ 24.446.000	VALOR AÑO
RIPS 2 (Profesional en Salud Publica)	\$ 18.160.188	VALOR AÑO
RIPS 3 (Técnico en salud Publica)	\$ 18.160.188	VALOR AÑO
GEOREFERENCIACION 1 (Profesional en Salud)	\$ 73.522.668	VALOR AÑO
GEOREFERENCIACION 2 (Profesional en Salud)	\$ 30.000.000	VALOR AÑO
GEOREFERENCIACION 3 (Técnico en Sistemas)	\$ 18.160.188	VALOR AÑO

TOTAL, PERSONAL AREA	\$304.769.608
-----------------------------	----------------------

TOTAL	\$ 428.694.185
--------------	-----------------------

TOTAL, COSTOS	\$ 428.694.185
TOTAL, INVERSION	\$ 98.584.364
GRAN TOTAL	\$ 527.278.549

El rubro de **COSTOS** corresponde a lo que se gasta en el funcionamiento del área incluyendo el costo de los profesionales, técnicos y asistenciales que trabajan en el proceso de gestión de tecnologías por cada vigencia.

Por otro lado, otros servicios de tecnología que corresponde a el pago por el uso del software, actualización y mantenimiento, de igual forma que el contrato para mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos de la Entidad, contrato para el mantenimiento preventivo y correctivo de los radios, El valor del servicio de comunicación celular para la operación de la Entidad.

6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

Comprende el análisis del modelo operativo y organizacional de la institución pública, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos de negocio institucionales.

6.1. Modelo Operativo

En este plan anteriormente ya se realizó el análisis operativo de la Entidad y la descripción de la estructura organizacional, el sistema de calidad, el mapa de procesos y la ubicación y funcionamiento de la dependencia de Gestión de la tecnología, también describimos la estructura interna de la dependencia, su jerarquía y funcionamiento para el soporte de procesos misionales y otros de apoyo necesarios para la operación de la Entidad.

La Dependencia de tecnología soporta las actividades tecnológicas de la Entidad y cuenta con el personal y los recursos que en este momento y de acuerdo a su funcionalidad se requieren.

En un cambio de propósito de la unidad y ubicación en la estructura organizacional y en los procesos estratégicos será necesario un cambio radical en esta dependencia y se deberá cambiar desde su funcionalidad, perfiles de los servidores que desarrollen actividades del proceso de gestión de tecnologías, deberán ser personas con perfil más

especializado de acuerdo a la orientación y visión que se defina a partir de la ejecución de este plan.

Actualmente la Entidad busca unificar todas sus intenciones de gestión institucional en un sistema integrado de gestión considerando que simultáneamente se desarrollan tres sistemas actualmente:

Sistema de gestión de la calidad, sistema único de habilitación y sistema de control interno, además del proceso de implementación del MIPG.

Una vez analizado el plan de desarrollo institucional y plan de acción de la vigencia con el plan de desarrollo del municipio, se concluye que no hay políticas definidas territorialmente y que apenas se están definiendo esfuerzos desde el comité municipal de gestión y desempeño para la consolidación de el mismo y posteriormente diseñar e implementar políticas en las distintas dimensiones como la de información y comunicación y políticas, por supuesto como las de Gobierno digital.

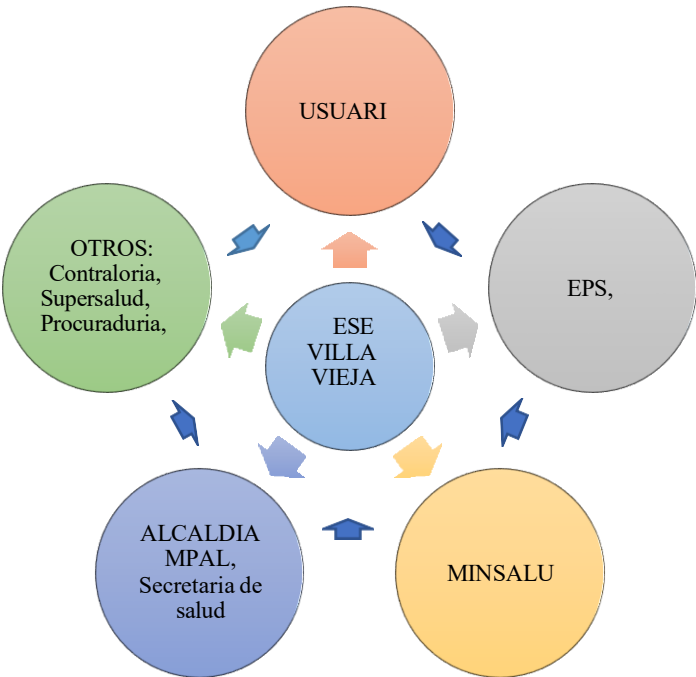
Por tanto, este es el primer esfuerzo que se realiza en la Entidad con el fin de determinar una línea base en cuanto a gestión de las tecnologías como parte del proceso propio e interno de implementación del MIPG

6.2. Necesidades de información

Describe el flujo y las necesidades de información al interior de la institución pública, el sector y el territorio, para la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO los actores con quienes interactúa, recibe y envía información son las EPS,S con quienes contrata, La alcaldía municipal, en especial secretaria de salud municipal, institucionalidad a la que le corresponde la vigilancia y control del sector en el municipio, ministerio de salud, autoridad máxima en el sector salud en el país, los usuarios que corresponden el eje fundamental de la Entidad y el cual es el foco de la actividad misional de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO y

otros que pueden ser los organismos de control como contraloría, Supe salud, procuraduría o autoridades judiciales en el ejercicio propio de sus funciones legales y constitucionales.

Gráfico de flujo de información entre la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO con los diferentes actores que participan en su operación misional



Cuadro de información con los actores que interactúan con la operación de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO, entrada y salida

ENTIDAD	ACTOR	INFORMACION DE ENTRADA	INFORMACION DE SALIDA
	USUARIOS	Información demográfica, Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y reconocimientos.	Historia clínica a través de diagnósticos, respuestas a PQRS, recomendaciones y tratamientos, orientaciones para generación de hábitos saludables a través de cartillas, volantes

			e información audiovisual.
--	--	--	-------------------------------

E.S.E	MINSALUD	Leyes, directrices, decretos, normatividad e instrucción en general en políticas del sector.	Informes y estadísticas
	ALCALDIA MPAL, secretaria de salud	Directrices y normatividad local del sector; bases de datos y contratación	Informes y estadísticas, reportes de cumplimiento de contratos.
	EPS, S	Bases de datos, actividades de ejecución contractual.	Informes, estadísticas, reportes de ejecución de actividades, cuentas de cobro.
	OTROS: Entes de control, Contraloría, Supersalud, Procuraduría, Autoridades judiciales	Requerimientos, advertencias, directrices, Información de interés	Informes, respuestas e información requerida de acuerdo a la pertinencia y autoridad.

La entidad no tiene estándares o requerimientos para medir la calidad de la información o los datos, no se verifica ni se clasifica información de igual forma que la información de salida tampoco se ha definido para establecer OPEN DATA o datos abiertos para poder ser más eficientes y efectivos en el manejo de la misma.

A nivel territorial tampoco hay un directriz o sistema integrado de información que permita intercambiar datos abiertos, este tema es muy incipiente en el municipio.

En la entidad se está considerando y desarrollando un propósito para poder trabajar y producir datos abiertos.

6.3 Alineación de TI con los procesos

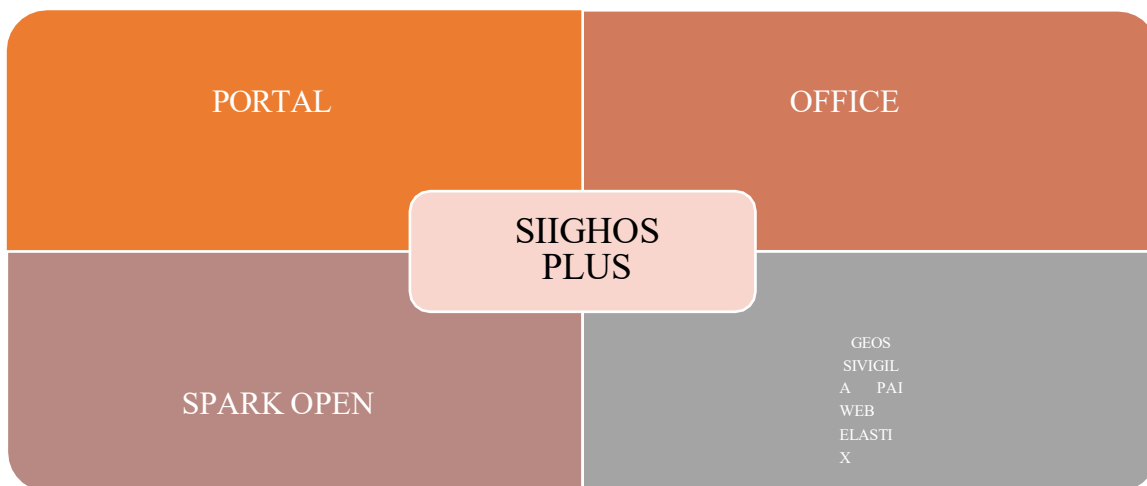
En este punto realizamos un análisis de los procesos que se desarrollan al interior de la Entidad teniendo en cuenta la clasificación necesaria para sus procesos y acorde a la normatividad, Procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, para lo cual se realizó una matriz indicando los procesos existentes y los sistemas de información que soportan la operación en la Entidad.

Matriz de procesos vs sistemas de información

Procesos/Sistemas de información	SIIGHOS PLUS	Office 2013	Elastix	Karpeski	Spark Open fire	GEOS	SIVIGILA	PAI WEB	PORTAL WEB	Plataformas en línea
PLANEACION ESTRATEGICA		x		x	x				x	
SIAU		x	x	x	x				x	
GESTION DE MEJORA		x		x	x				x	
SERVICIOS AMBULATORIOS	x	x		x	x				x	
GESTION DE PYP Y SALUD PUBLICA	x	x		x	x		x	x	x	x
APOYO DIAGNOSTICO	x	x		x	x				x	
APOYO TERAPEUTICO	x	x		x	x				x	
GESTION TECNOLOGICA	x	x		x	x	x			x	
GESTION DE TALENTO HUMANO	x	x		x	x				x	
GESTION DE RECURSOS	x	x		x	x				x	
GESTION FINANCIERA	x	x		x	x				x	x

La E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO tiene entonces los siguientes sistemas que soportan la operación de toda su operación:

Arquitectura de sistemas de información E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO



Sistemas misionales:

El sistema de información más importante de los procesos misionales es SIIGHOS PLUS el cual soporta todos los procesos misionales de la Entidad, a través del cual se registran los procedimientos

realizados, se facturan, se llevan estadísticas y se actualiza información demográfica de los ciudadanos que son objeto de atención en salud en la institución.

El sistema de información central de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO es SIIGHOS PLUS como vemos en la anterior grafica de la arquitectura de sistemas de información es la base fundamental que soporta la operación de la Entidad, este sistema soporta procesos misionales y de apoyo.

El portal web es otro sistema de información que interactúa con todos los procesos y que cumple con la función de publicidad, información y transparencia, a través de él ponemos a disposición de la comunidad en general toda la información de la operación de la ESE.

El portal web además también permite la comunicación en doble sentido entre la entidad y sus usuarios a través del link para PQRSF y también tiene el espacio para la participación ciudadana.

El sistema de información Office 2013 y 2016 es la herramienta fundamental que soporta el procedimiento de registro de información y comunicaciones de la Entidad y está presente en todos los procesos que reciben y producen información.

Los otros sistemas de información son específicos como:

GEOS, solo y únicamente soporta el proceso de gestión tecnológica en su componente de Georreferenciación.

SIVIGILA, es una aplicación que se utiliza únicamente para las estadísticas que se generan en el proceso de salud pública.

PAI WEB, es una aplicación que utiliza solo el plan ampliado de inmunizaciones dentro del proceso misional de PYM de la Entidad.

ELASTIX, es el software utilizado por el call center en el proceso de ADMISIONES Y FACTURACION, para la atención de llamadas para la asignación de citas de consulta externa y servicios de Promoción y Prevención.

Kaspersky es la aplicación de antivirus instalada en todos los equipos tecnológicos en los diferentes procesos.

Las plataformas en línea corresponden a las que utilizan los entes de control y las EPS que contratan con la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO.

7. MODELO DE GESTION DE TI

7.1 Estrategia de TI

En el 2024 El área de TECNOLOGIAS que a su vez tiene a cargo el proceso de GESTION DE LAS TECNOLOGIAS será reconocida en la institución como la de apoyo al desarrollo institucional, la que presta soporte estratégico a las diferentes áreas apoyando en la planeación, modernización de procesos haciendo uso de las tecnologías, Gestionando los sistemas de información de manera organizada, planificando la adquisición de recursos tecnológicos y apoyando decididamente el uso y la apropiación de la tecnología a través de la capacitación y formación permanente para los servidores que trabajan en el área y los demás funcionarios de la Entidad, para lograr los objetivos institucionales y la satisfacción del usuario.

Para lograrlo se consideran a partir del análisis de la situación actual definida en este plan y de acuerdo a los objetivos, unas líneas estratégicas para cumplirlo:

- ✓ Conseguir la integralidad de las nuevas funciones del área de sistemas con los demás procesos y áreas de la Entidad
- ✓ Apropiación del uso y manejo de las tecnologías de la información en las funciones y actividades en cada proceso de la Entidad.

7.1.1. Objetivos estratégicos

- ✓ Lograr un nuevo modelo de gestión que permita potencializar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la entidad para mejorar la ejecución de proceso y lograr objetivos institucionales
- ✓ Construir y ejecutar un plan específico de formación y capacitación para el aprendizaje y uso de tecnologías en todas las dependencias
- ✓ Mejorar la infraestructura tecnológica de la Entidad
- ✓ Planear estratégicamente desde la perspectiva que da el uso de las tecnologías de la información.

7.1.2. Alineación de la Estrategia TI con el plan sectorial o territorial

Como ya se ha mencionado en apartes anteriores no hay un plan territorial de las TI en el municipio de Pitalito, por lo tanto, tomaremos la vinculación con el plan sectorial del gobierno nacional.

PLAN, ESTRATEGIA O PROYECTO	CONTENIDO	VINCULACION CON LA ESE
Gobierno digital, gobierno en línea, decreto único reglamentario del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Tiene 4 líneas: TICS para servicios TIC para gobierno abierto TIC para la gestión Seguridad y privacidad de la información	En nuestro portal web atendemos a nuestros usuarios, servicio al usuario y participación ciudadana.
Gobierno abierto, Estrategia gobierno digital, ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	La E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO cuenta con su portal web: http://esevillavieja.gov.co/ En el que se aplica la norma y se hace una entidad más transparente.
Gestión de la información pública, Decreto 103 de 2015	Reglamentación de la ley 1712 de 2014 en cuanto a la gestión de la información pública, directrices para la publicación de la información pública.	La ESE está alineada con este documento al tener un sistema de gestión documental integrado por el PINAR, PGD, políticas referentes y la gestión documental del sistema de calidad.

7.1.3. Alineación de la estrategia TI con la estrategia de la institución

En la plataforma estratégica de la Entidad en la visión y misión está vinculada la tecnología como un componente importante para el logro de objetivos y metas institucionales y en el plan de acción está el cumplimiento de la estrategia del gobierno nacional de gobierno en línea ahora gobierno digital, la vinculación de la estrategia de TI sea así:

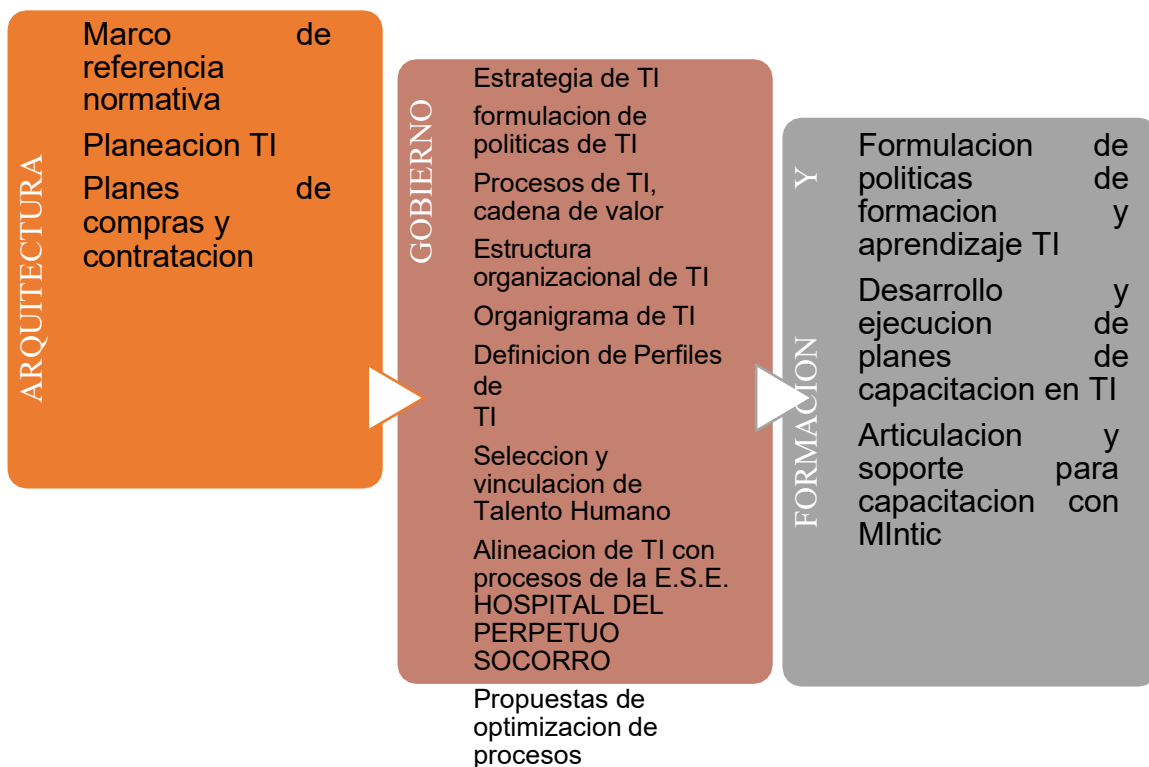
- ✓ **Infraestructura:** La ESE debe trabajar sobre una arquitectura empresarial acorde a las necesidades de la Entidad, a las nuevas necesidades que surgen después de integrar el uso de las tecnologías a la planeación estratégica de la Entidad, por tanto, trabajará también la arquitectura de sistemas de información, en mejorarlos, fortalecerlos y generar sinergias con las dependencias de la Entidad para su ejecución.
- ✓ **Servicios:** Se manejará un portafolio de servicios más allá de un desk service o una mesa de ayuda que es lo que se tiene en el momento, se prestarán servicios de asesoría permanente, de formación y aprendizaje del manejo de tecnologías, de soporte y apoyo a la planificación institucional desde el componente tecnológico, estos servicios se prestarán, y aplicarán un

procedimiento de mejora continua a partir de la ejecución de este plan y de la definición de funciones y responsabilidades de la dependencia de TECNOLOGIAS, hoy oficina de gestión de las tecnologías.

- ✓ *Aplicaciones:* es fundamental el rol que se desempeñara ahora desde la dependencia de tecnologías y junto con las distintas áreas y sus necesidades proyectar el desarrollo o adquisición y uso de nuevas aplicaciones que faciliten la operación de la Entidad.
- ✓ *Usuarios:* Conformación de un plan de capacitación y formación en el uso de las tecnologías para los servidores públicos que trabajan en el área y para todos los demás que ejecutan actividades o ejercen funciones en los diferentes procesos de la entidad.

7.2. Gobierno de TI

Formulamos un modelo de gestión que será el indicado para la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO en esta primera etapa de gestión de TI

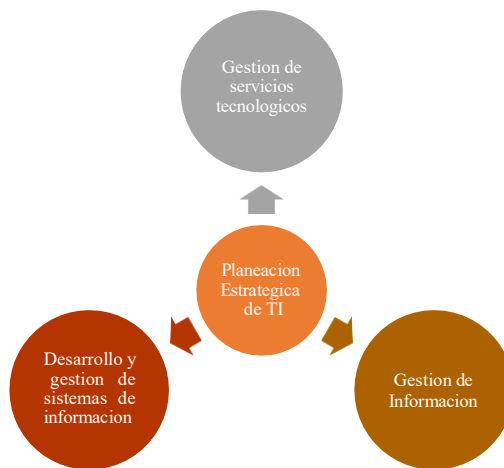


7.2.1. Cadena de valor de TI

La cadena de valor de TI es una herramienta estratégica que nos permite definir y organizar los procesos de TI de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO con el propósito de generar valor agregado en la operación de la Entidad.

Los procesos que forman parte de esta cadena de valor en la nueva dependencia de TECNOLOGIAS son:

- ✓ Planeación estratégica de TI
- ✓ Gestión de servicios tecnológicos
- ✓ Gestión de la Información
- ✓ Desarrollo y gestión de sistemas de información



Riesgos de TI, que se tienen en el proceso actual

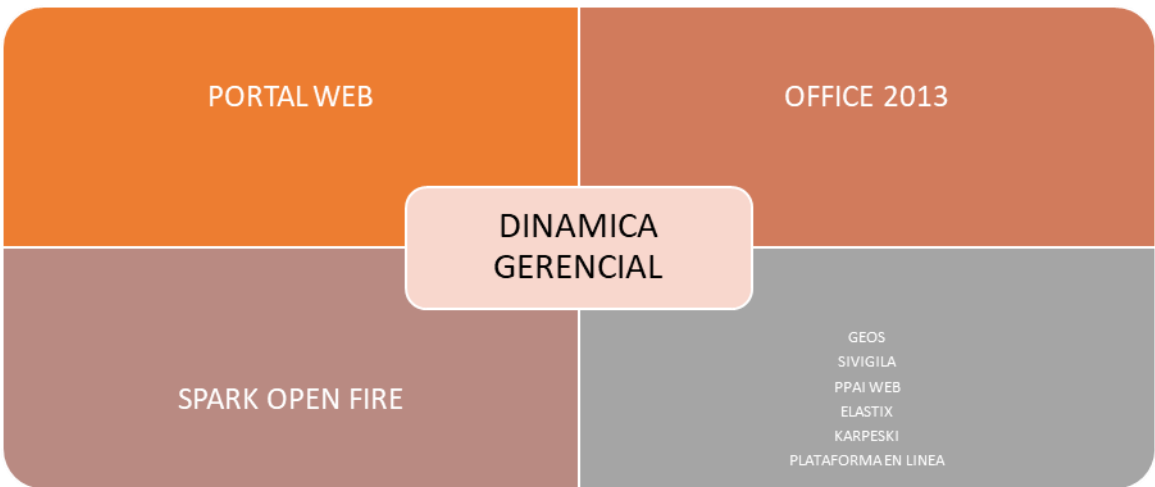
RIESGO	CONTROLES	ACCIONES
R:1 Pérdida funcional del servidor	• Copias de seguridad de la empresa en producción. • Regulación de la energía de la UPS. • Cumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo.	• Verificar diariamente la ejecución de la copia de seguridad, del día anterior. • Guardar la copia de seguridad de la base DGEMPRES50. • Entrega mensual de copia de seguridad de información a la subdirección administrativa. • Ejecución del cronograma de mantenimiento preventivo.

7.3. Gestión de la información

Herramientas de análisis

En la ESE se caracteriza la población a la que se le prestan los servicios de salud objeto misional de la entidad, se debe utilizar esta herramienta para producir y publicar información.

7.4. Sistemas de Información



La arquitectura de los sistemas de información de la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO está concentrada de tal manera que muestra el flujo de la información y como los sistemas soportan la operación a partir del sistema principal y en el nivel siguiente los otros sistemas que en su orden soportan el resto de su operación y están presentes en los otros procesos de la Entidad.

8. MODELO DE PLANEACION

Los lineamientos que rigen el modelo de planeación corresponden a los lineamientos del Estado Colombiano en el marco de referencia de arquitectura empresarial MRAE a través de sus 6 dominios

<i>Dominio</i>	<i>Ámbito</i>	<i>Lineamiento</i>
Estrategia de TI	Entendimiento Estratégico	Conseguir el entendimiento de la estructura y situación de TI siempre, de tal forma que permita conocer clara y

		oportunamente las
--	--	-------------------

		necesidades de la Entidad en cuanto a TI.
	Direccionamiento Estratégico	Establecer un estilo de dirección alineado con los planes sectoriales, locales e institucionales enmarcados en la perspectiva del uso de las TI
	Implementación de la estrategia de TI	Aplicación de la directriz y promoción de la nueva forma de hacer las cosas en la Entidad
	Seguimiento y evaluación de la Estrategia	Permitir el seguimiento y evaluación de la Estrategia de TI
Gobierno de TI	Planeación	Aplicar el proceso de planeación a todos los niveles correspondientes par a garantizar su efectividad
	Esquema de gobierno de TI	Construir conjuntamente los procesos, capacidades y gobernabilidad buscando la efectividad en la gestión de TI
	Gestión de proyectos de TI	Lograr integralidad en la ejecución de los proyectos de TI, integrándolos al esquema de ejecución del plan de acción
	Gestión de Operación de TI	Buscar la adecuada planeación, ejecución , monitoreo y mejora continua de la prestación de servicios que se brindan y de Los proveedores.

Información	Calidad y aseguramiento de la información	Estructurar los mecanismos, lineamientos y directrices que permitan una información utilizable y sobre todo garantizar la seguridad de la información, protección de datos.
-------------	---	---

Servicios tecnológicos	Arquitectura de servicios tecnológicos	Proporcionar los lineamientos y directrices con el apoyo necesario para establecer el diseño de la Arquitectura de servicios necesaria para el soporte de los sistemas de información de la entidad.
	Operación de servicios tecnológicos	Diseñar e implementar los servicios tecnológicos que demanda la operación misional de la Entidad.
	Soporte de los servicios tecnológicos	Establecer, implementar y gestionar los procesos de soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos
Sistemas de Información	Planeación y gestión de los sistemas de información	Conseguir la forma adecuada de planear y gestionar los diferentes sistemas de información, misionales, de apoyo y de evaluación.
	Diseño de los sistemas de información	Dar respuesta precisa y oportuna de las necesidades al interior de la Entidad, desde sus procesos y dependencias
	Soporte de los sistemas de información	Establecer el protocolo de soporte con oportunidad a los diferentes usuarios.
Uso y apropiación	Estrategia para el uso y apropiación de TI	Definición de plan de formación y capacitación
	Gestión de cambio TI	Preparación de los servidores para la transformación de la Entidad

8.1. Plan maestro o mapa de ruta

Los planes definidos para materializar el nuevo propósito de la Entidad en cuanto a las tecnologías de las TI acorde al Marco de referencia de la arquitectura empresarial MRAE.

Dominio	Plan o Proyecto	Actividades
Estrategia de TI	Consolidar y estructurar la nueva dependencia de TECNOLOGIA	Crear las funciones de la nueva dependencia, desarrollar los perfiles del talento humano de la dependencia, determinar autoridad y toma de decisiones, elaborar y aplicar nuevos procesos a cargo de esta dependencia.
Gobierno de TI		
Informacion	Portal web	Continuar con el proceso de publicacion de informacion en el portal , verificando la calidad de la informacion, veracidad y fiabilidad.
Servicios tecnologicos	Gestion y adquisicion de recursos tecnologicos, Hardware y software	Viabilizar la adquisicion de un software para gestion documental, cotizar, evaluar y proponer.
		Sistema biometrico para verificar identificacion y derecho de servicios de usuarios, viabilizar la posibilidad de adquisicion, costear evaluar y proponer.
		Aplicación de whats app IPS virtual , asignacion de citas y demas servicios, viabilizar , evaluar y proponer
		Licenciamiento, Continuar y fortalecer el proceso.
		Implementacion PV6, analizar, valorar , costear y proponer.
		Diseñar y poner en funcionamiento estaciones de impresión, optimizando recursos.
Sistemas de Informacion	Diagnostico y evaluacion de sistemas de informacion	Realizar una evaluacion de los sistemas de informacion y presentar informe, para determinar carencias, debilidades, fortalezas y definir acciones de mejora.
Uso y Apropriacion	Plan de formacion y capacitacion	Establecer un contenido y cronograma de capacitacion y formacion en tecnologias para el personal de TI
		Establecer el acuerdo ocontacto con el Mintic para asesoria y acompañamiento en procesos de capacitacin y formacion
		Desarrollar y ejecutar el plan de capacitacion de TI para los demas servidores de la Entidad en uso y apropiacion de TI

8.2. Plan de proyectos de servicios tecnológicos

Código	Proyecto	Ejecución	
		2025	2026
PST1	Mantenimiento en todos los equipos	X	X
PST2	Gestionar la compra de 30 equipos de computo		
PST3	Licenciamiento		
PST4	Realizar Backups	X	
PST5	Optimizar red de datos	X	

PST1 Mantenimiento en todos los equipos**LINEA BASE:**

Durante el transcurso de esta vigencia, en la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO, hemos llevado a cabo un mantenimiento mensual en todos nuestros equipos con el objetivo de asegurar una mayor durabilidad para cada uno de ellos.

DESCRIPCION:

Es necesario llevar a cabo un mantenimiento preventivo en los equipos de cómputo y de impresión, ya sea para corregir posibles fallas existentes o para prevenir su aparición.

OBJETIVOS:

Mitigar el riesgo de daño en los equipos.

PRODUCTOS:

Informe de viabilidad, costo, tiempos y requerimientos para implementación.

PST2 Gestionar la compra de 30 equipos de computo**LINEA BASE:**

En la actualidad, enfrentamos un déficit de equipos de cómputo, principalmente a raíz de daños irreparables que han llevado a dar de baja más de uno de ellos. Esto ha generado vacíos significativos en diversas áreas y procesos de la institución.

DESCRIPCION:

A través de los requerimientos de los líderes de proceso identificando la necesidad de equipos de cómputo.

OBJETIVOS:

- ✓ Suplir la necesidad de Equipos de computo
- ✓ Facilitar la operación de la Entidad

PRODUCTOS:

Gestión y adquisición de equipos de cómputo para suplir las diversas necesidades existentes.

PST3 Licenciamiento**LINEA BASE:**

En este momento la Entidad cuenta con el uso de software licenciado para soportar la operación de la Entidad en todos sus procesos

DESCRIPCION:

El proyecto busca dar continuidad al uso de software licenciado, legal pero también generar procesos de evaluación para verificar mejores resultados a la hora de su uso y obtener los que presentan mejores garantías de seguridad para la operación de la Entidad.

OBJETIVOS:

- ✓ Adquisición de software legal, con licencia
- ✓ Mejorar en el proceso de seguridad de la información
- ✓ Cumplir con lineamientos de derechos de autor

PRODUCTOS:

Software licenciado, previa evaluación de desempeño frente a la seguridad de información.

PST4 Realizar Backup**LINEA BASE:**

Realizar copias de seguridad a algunas áreas de la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro.

DESCRIPCION:

En pro de salvaguardar la información de los diferentes servidores de la Institución se realizan copias de seguridad del servidore de SIIGHOS PLUS

OBJETIVOS:

- ✓ Respaldo de información
- ✓ Evitar la pérdida de información útil y valiosa de la institución.

PRODUCTOS:

Copias de seguridad de los servidores.

PST5 Optimizar red de datos**LINEA BASE:**

En la actualidad, enfrentamos problemas significativos con la red de datos en la E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO, caracterizada por su lentitud y diversas fallas. Esta situación está ocasionando retrasos en la atención a los usuarios, obligando a los médicos a trabajar más allá de las horas asignadas y generando demoras en el proceso de facturación de servicios.

DESCRIPCION:

El objetivo de este proyecto es optimizar la atención a los usuarios al reducir los tiempos de espera y mitigar las fallas del sistema. Esto permitirá que los médicos no dediquen tiempo adicional a la digitación de historias clínicas, mejorando así la eficiencia y calidad de los servicios prestados.

OBJETIVOS:

- ✓ Mejorar la eficiencia en la atención al usuario.
- ✓ Reducir los tiempos de espera para los usuarios del servicio.
- ✓ Mitigar las fallas del sistema para garantizar un funcionamiento más fluido.
- ✓ Optimizar el proceso de digitación de historias clínicas.
- ✓ Liberar tiempo para los médicos, evitando dedicación adicional a tareas administrativas.

PRODUCTOS:

Red optimizada y con mitigación de fallas.

8.3. Plan de comunicaciones del PETI

Una vez elaborado el PETI, debe darse a conocer a todos los niveles, y sus propósitos para que pueda llevarse a cabo su ejecución a todo nivel.

GRUPO DE INTERES	MODALIDAD	RESPONSABLE
Alta dirección	Reunión presencial, presentación	Área de tecnología
Líderes de proceso	Correo institucional, presentación específica	Área de tecnología
Equipos de trabajo por procesos	Presentación virtual, específica para cada proceso	Área de tecnología
Usuarios y otros grupos en general	Socialización a través del portal web	Área de tecnología