
 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 1 de 164</p>

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA**  
**GERENTE: ADRIANA MARCELA LOSADA CAÑAS**

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**



**VIGENCIA 2025 - 2028**

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 **LÍNEA AMIGA**  
**863 2828**

 **WHATSAPP**  
**304 384 99 92**

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 2 de 164</p>

## TABLA DE CONTENIDO



1. INTRODUCCIÓN.....	10
2. OBJETIVOS.....	13
2.1. Objetivos específicos .....	13
3. ALCANCE .....	14
4. CONTEXTO NORMATIVO .....	15
5. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS .....	18
6. CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	19
7. MODELO OPERATIVO.....	22
7.1. Descripción de los procesos.....	23
7.1.1. Procesos estratégicos.....	23
7.1.2. Procesos misionales .....	24
7.1.3. Procesos de apoyo .....	25
7.1.4. Procesos de evaluación y control.....	27
7.1.5. Alineación de TI con los procesos.....	27
8. SERVICIOS INSTITUCIONALES.....	29
8.1. Caracterización del servicio .....	29
8.2. Trámites .....	33
9. SITUACIÓN ACTUAL .....	36
9.1. Estrategia de TI .....	36
9.1.1. Lienzo estratégico Modelo de TI.....	36
9.1.2. Misión y visión de TI .....	37
9.1.3. Servicios de TI.....	37
9.1.4. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI.....	50
9.1.5. Capacidades de TI.....	51

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 3 de 164</p>

9.1.6.	Tablero de control de TI.....	52
9.2.	Gobierno de TI.....	54
9.2.1.	Modelo de Gobierno de TI.....	54
9.2.2.	Modelo de Gestión de TI.....	58
9.2.3.	Estructura y Organización humana de TI.....	62
9.3.	Gestión de Proyectos.....	71
9.4.	Gestión de Información.....	72
9.4.1.	Planeación y Gobierno de la gestión de Información.....	72
9.4.2.	Arquitectura de Información.....	73
9.4.3.	Diseño de Componentes de información.....	73
9.4.4.	Análisis y aprovechamiento de los componentes de información.....	74
9.4.5.	Calidad y Seguridad de los componentes de información.....	74
9.5.	Sistemas de Información.....	75
9.5.1.	Catálogo de los Sistemas de Información.....	75
9.5.2.	Capacidades funcionales de los Sistemas de Información.....	79
9.5.3.	Mapa de Integraciones de Sistemas de Información.....	79
9.5.4.	Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información.....	80
9.5.5.	Ciclo de vida de los Sistemas de Información.....	80
9.5.6.	Mantenimiento de los Sistemas de Información.....	81
9.5.7.	Soporte de los Sistemas de Información.....	81
9.6.	Infraestructura de TI.....	82
9.6.1.	Arquitectura de Infraestructura tecnológica.....	83
9.6.2.	Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica.....	86
9.6.3.	Administración de la operación.....	87
9.7.	Uso y Apropiación.....	88
9.8.	Seguridad.....	90
10.	SITUACIÓN OBJETIVO.....	92
10.1.	Estrategia de TI.....	92

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina



**CARMEN EMILIA OSPINA**  
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN PETI**



<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>	<b>PÁGINA</b> 4 de 164
--	--------------------------	-----------------------------	-----------	---------------------------



<b>10.1.1.</b>	<b>Misión de TI</b> .....	92
<b>10.1.2.</b>	<b>Visión de TI</b> .....	92
<b>10.1.3.</b>	<b>Capacidades de TI</b> .....	94
<b>10.1.4.</b>	<b>Servicios de TI</b> .....	95
<b>10.1.5.</b>	<b>Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI</b> .....	108
<b>10.1.6.</b>	<b>Gobierno de TI</b> .....	114
<b>10.1.6.1.</b>	<b>Modelo de Gobierno de TI</b> .....	115
<b>10.1.6.2.</b>	<b>Modelo de Gestión de TI</b> .....	115
<b>10.1.6.3.</b>	<b>Estructura y Organización humana de TI</b> .....	116
<b>10.2.</b>	<b>Gestión de la información</b> .....	128
<b>10.2.1.</b>	<b>Arquitectura de Información</b> .....	128
<b>10.3.</b>	<b>Sistemas de Información</b> .....	128
<b>10.3.1.</b>	<b>Ciclo de Vida de los Sistemas de Información</b> .....	133
<b>10.3.2.</b>	<b>Mantenimiento de los Sistemas de Información</b> .....	133
<b>10.3.3.</b>	<b>Soporte de los Sistemas de Información</b> .....	134
<b>10.4.</b>	<b>Infraestructura TI</b> .....	135
<b>10.4.1.</b>	<b>Arquitectura de infraestructura tecnológica</b> .....	135
<b>10.4.2.</b>	<b>Administración de la capacidad de la infraestructura tecnológica</b> .....	140
<b>10.5.</b>	<b>Uso y Apropiación</b> .....	142
<b>10.5.1.</b>	<b>Estrategia de Uso y Apropiación</b> .....	143
	<b>GRUPOS DE INTERES INTERNO</b> .....	143
	<b>GRUPOS DE INTERES EXTERNO</b> .....	144
<b>10.6.</b>	<b>Seguridad</b> .....	147

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 5 de 164</p>

## LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Marco normativo</i>	15
<i>Tabla 2. Motivador</i>	18
<i>Tabla 3. Objetivos institucionales</i>	19
<i>Tabla 4. Metas de la entidad</i>	20
<i>Tabla 5. Tendencias tecnológicas</i>	21
<i>Tabla 6. Procesos estratégicos</i>	23
<i>Tabla 7. Procesos misionales</i>	24
<i>Tabla 8. Procesos de apoyo</i>	25
<i>Tabla 9. Procesos de evaluación y control</i>	27
<i>Tabla 10. Alineación de TI con los procesos institucionales</i>	27
<i>Tabla 11. Servicio Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos</i>	29
<i>Tabla 12. Servicio Atención inicial de urgencias</i>	29
<i>Tabla 13. Servicio Examen de laboratorio clínico</i>	30
<i>Tabla 14. Servicio Radiología e imágenes diagnósticas</i>	30
<i>Tabla 15. Servicio Consulta externa</i>	31
<i>Tabla 16. Servicio Odontología</i>	31
<i>Tabla 17. Servicio Promoción y Prevención</i>	31
<i>Tabla 18. Servicio Hospitalización</i>	32
<i>Tabla 19. Servicio Quirófanos y Sala de partos</i>	32
<i>Tabla 20. Servicio Referencia y Contra referencia</i>	33
<i>Tabla 21. Caracterización de trámites Solicitud de Historia clínica</i>	33
<i>Tabla 22. Caracterización de trámites Asignación de cita para la prestación de servicios en salud</i>	34
<i>Tabla 23. Caracterización de trámites Certificado de nacido vivo</i>	34
<i>Tabla 24. Caracterización de trámites Certificado de defunción</i>	35
<i>Tabla 25. Servicio 001 Acceso a Internet por Wifi</i>	38
<i>Tabla 26. Servicio 002 Acceso a la internet</i>	38
<i>Tabla 27. Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN</i>	38
<i>Tabla 28. Servicio 004 Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas</i>	39
<i>Tabla 29. Servicio 005 Red LAN</i>	39
<i>Tabla 30. Servicio 006 Telefonía IP</i>	40
<i>Tabla 31. Servicio 007 Red WAN</i>	40
<i>Tabla 32. Servicio 008 Intranet</i>	41
<i>Tabla 33. Servicio 009 Pagina WEB</i>	41

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN PETI**



<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>	<b>PÁGINA</b> 6 de 164
--	--------------------------	-----------------------------	-----------	---------------------------



<i>Tabla 34. Servicio 010 Antivirus .....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 35. Servicio 011 Video vigilancia .....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 36. Servicio 012 Biométrico .....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 37. Servicio 013 Firewall.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 38. Servicio 014 Soporte Técnico.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 39. Call center Servicio 015.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 40. Servicio 016 Redes sociales.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 41. Servicio 017 PQRF.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 42. Servicio 018 Google DRIVE .....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 43. Servicio 018 Índigo VIE .....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 44. Servicio 019 Índigo Crystal.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 45. Servicio 020 SIMAD.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 46. Servicio 021 Athenea.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 47. Servicio 022 RUAF .....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 48. Servicio 023 Mapa de Procesos .....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 49. Servicio APS 3000.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 50. Servicio 025 PAI WEB.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 51. Servicio 026 Verificación de derecho.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 52. Servicio 027 Regius.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 53. Servicio 0218 Dinámica Gerencial.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 54. Políticas.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 55. Capacidades de TI.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 56. Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC .....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 57. Procesos.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 58. Roles vs Funciones .....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 59. Matriz de entidades vs componentes de TI .....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 60. Caracterización Sistema SECOP1 .....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 61. Caracterización Sistema SECOP 2 .....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 62. Caracterización Sistema Página Web .....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 63. Caracterización Sistema INDIGO .....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 64. Caracterización Sistema SIGEP.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 65. Caracterización Sistema de Gestión Documental.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 66. Caracterización Sistema PQRS.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 67. Capacidades funcionales de los SI.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 68. Situación actual del ciclo de vida de los SI .....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 69. Matriz de Mantenimientos de SI .....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 70. Matriz de Soportes de SI .....</i>	<i>81</i>

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828



WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 7 de 164</p>

<i>Tabla 71. Servicios de Infraestructura de TI- Elementos de Infraestructura de TI.....</i>	83
<i>Tabla 73. Operación de los Servicios Tecnológicos .....</i>	87
<i>Tabla 74. Matriz de Mantenimientos.....</i>	88
<i>Tabla 75. Fases de implementación IPV6 .....</i>	88
<i>Tabla 76. Formación y capacitación .....</i>	88
<i>Tabla 77. Evaluación de efectividad de controles VER MATRIZ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION .....</i>	90
<i>Tabla 78. Definición de Objetivo Estratégicos de TI .....</i>	92
<i>Tabla 79. Capacidades de TI.....</i>	94
<i>Tabla 80. Servicio 001 Acceso a internet por Wifi .....</i>	95
<i>Tabla 81. Servicio 002 Acceso a la intranet.....</i>	95
<i>Tabla 82. Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN .....</i>	96
<i>Tabla 83. Servicio 004 Correo electrónico y herramientas colaborativas .....</i>	96
<i>Tabla 84. Servicio 005 Servicios de entrenamiento y capacitación .....</i>	97
<i>Tabla 85. Servicio 006 Telefonía IP.....</i>	97
<i>Tabla 86. Servicio 007 Plataforma de Mesa de Servicio .....</i>	97
<i>Tabla 87. Servicio 008 Gestión de red interna colaboradores .....</i>	98
<i>Tabla 88. Servicio 009 Gestión de la red de infraestructura tecnológica .....</i>	98
<i>Tabla 89. Servicio 010 Antivirus .....</i>	99
<i>Tabla 90. Servicio 011 Gestión de equipos de computo .....</i>	99
<i>Tabla 91. Servicio 012 Instalación de Software en equipos de computo.....</i>	100
<i>Tabla 92. Servicio 013 Página web institucional.....</i>	100
<i>Tabla 93. Ejemplo Servicio 014 Intranet.....</i>	101
<i>Tabla 94. Ejemplo Servicio 015 Soporte de aplicaciones .....</i>	101
<i>Tabla 95. Servicio 016 Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción.....</i>	102
<i>Tabla 96. Servicio 017 Despliegue de software en producción .....</i>	102
<i>Tabla 97. Servicio 018 Servicio de Hosting .....</i>	103
<i>Tabla 98. Servicio 019 Adquisición de licencias de software.....</i>	103
<i>Tabla 99. Servicio 020 Mantenimiento de aplicaciones.....</i>	103
<i>Tabla 100. Servicio 021 Administración de bases de datos .....</i>	104
<i>Tabla 101. Servicio 022 Gestión de Backup.....</i>	104
<i>Tabla 102. Servicio 023 Gestión de proyectos de TI .....</i>	105
<i>Tabla 103. Servicio 024 Servicio de DNS.....</i>	105
<i>Tabla 104. Servicio 025 Servicios de Virtualización de Servidores .....</i>	106
<i>Tabla 105. Servicio 026 Aseguramiento de la calidad del software.....</i>	106
<i>Tabla 106. Ejemplo Servicio 027 Supervisión de proveedores de TI .....</i>	107

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 8 de 164</p>



<i>Tabla 107. Políticas de TI</i> .....	108
<i>Tabla 108. ESTRUCTURA DE ACTIVADES ESTRATEGICAS- INDICADORES</i> .....	110
<i>Tabla 109. Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC</i> .....	115
<i>Tabla 110. Modelo de gestión de TI</i> .....	115
<i>Tabla 111. Funciones por rol</i> .....	117
<i>Tabla 112. Caracterización Sistema de información EHR – ERP</i> .....	129
<i>Tabla 113. Caracterización Sistema de información Simad</i> .....	129
<i>Tabla 114. Caracterización SI Athenea</i> .....	130
<i>Tabla 115. Caracterización SI Intranet</i> .....	130
<i>Tabla 116. Caracterización SI Regius</i> .....	131
<i>Tabla 117. Caracterización Gestión PQRS</i> .....	131
<i>Tabla 118. Caracterización SI SIGEP</i> .....	132
<i>Tabla 119. Caracterización SI SECOP 2</i> .....	132
<i>Tabla 120. Ciclo de vida de los SI</i> .....	133
<i>Tabla 121. Mantenimiento de SI</i> .....	134
<i>Tabla 122. Soporte de los SI</i> .....	134
<i>Tabla 123. Servicios de Infraestructura de TI</i> .....	136
<i>Tabla 124. Catálogo de Elementos de Infraestructura</i> .....	137
<i>Tabla 125. Caracterización de Grupos de Interés</i> .....	143
<i>Tabla 126. Matriz de Evaluación de efectividad de controles</i> .....	147
<i>Tabla 127. Hoja de ruta</i> .....	149

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 9 de 164</p>

## TABLA DE ILUSTRACIONES



<i>Ilustración 1. Mapa de procesos de la ESE Carmen Emilia Ospina</i> .....	22
<i>Ilustración 2. Esquema de definición de política</i> .....	50
<i>Ilustración 3. Tablero de control ejecución de planes</i> .....	53
<i>Ilustración 4. Mapa de riesgo de gestión- Seguridad de la información</i> .....	55
<i>Ilustración 5. Estructura organizacional de TI</i> .....	62
<i>Ilustración 6. Ilustración 10 Vista conceptual de Arquitectura de Tecnología de línea Base</i> ...	82
<i>Ilustración 7. Brechas de Seguridad</i> .....	91
<i>Ilustración 8. Ejemplo estructura Padre e hijos de Servicios de TI</i> .....	107
<i>Ilustración 9. Esquema de definición de política</i> .....	108
<i>Ilustración 10. Estructura Organizacional (Ejemplo Deseada)</i> .....	116
<i>Ilustración 11. Estructura Organizacional ideal ESE CEO</i> .....	117
<i>Ilustración 12. Vista conceptual de la Arquitectura de la Tecnología ideal</i> .....	135
<i>Ilustración 13. Niveles de Servicio</i> .....	142
<i>Ilustración 14. Brechas de Seguridad</i> .....	148

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 10 de 164</p>

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, en la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, surge a partir de la necesidad de disminuir la brecha digital, acercándonos a un Gobierno más eficiente, colaborativo y transparente, generando confianza en nuestros usuarios y comunidad en General, de acuerdo a las tendencias tecnológicas, y el uso y apropiación de las mismas.

El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2020 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, el Plan TIC 2019 – 2022 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

El Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 es uno de los pilares de este habilitador.



El área de TI de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2025 -2028), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 11 de 164</p>

soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que este plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia Nacional, territorial e Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo.

Por último, se establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuentan con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.

- Fortalecer las capacidades de la Oficina TIC y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad. Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de los procesos de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.



El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades de la Oficina de TIC y finalmente proponer un camino de

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 12 de 164</p>

crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la ESE Carmen Emilia Ospina.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.



Por ultimo este documento, permitirá plantear la estrategia para dar cumplimiento a cada uno de los componentes de gobierno digital alineado al plan de desarrollo institucional.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*


**LÍNEA AMIGA**  
**863 2828**


**WHATSAPP**  
**304 384 99 92**


**ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 13 de 164</p>



## 2. OBJETIVOS

Establecer las estrategias para la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TI en la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, acordes con las necesidades de la Entidad y los lineamientos del programa de la Estrategia de Transformación digital, en cumplimiento de las directrices del Plan Estratégico Institucional del Mintic, como eje de desarrollo institucional para el periodo comprendido entre los años 2021 – 2024.

El PETI establece estrategias para el uso y acceso de la tecnología de la información a corto, mediano y largo plazo, de manera eficiente.

### 2.1. Objetivos específicos

- Definir la estrategia de las tecnologías de la información y comunicaciones de conformidad con los servicios ofrecidos por la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y sus procesos.
- Realizar el análisis de la situación actual, identificando las oportunidades de mejora para llegar al estado deseado.
- Precisar las acciones de mejora para los servicios y procesos de TIC.
- Realizar el mapa de ruta del PETI

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 14 de 164</p>

### 3. ALCANCE

Este documento describe las estrategias y proyectos de Tecnologías de Información que propone ejecutar la Oficina TIC y las Comunicaciones de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA durante los años 2025- 2028 para apoyar el cumplimiento de los objetivos del plan de desarrollo Institucional y los requerimientos del PETI.



COPIA CONTROLADA ESE CEO

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 15 de 164</p>

#### 4. CONTEXTO NORMATIVO

Marco Normativo	Descripción
<b>Decreto 1151 de 2008</b>	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 1955 del 2019</b>	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
<b>Ley 1273 de 2009</b>	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
<b>Ley 1341 de 2009</b>	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1581 de 2012</b>	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	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.
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "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.
<b>Ley 962 de 2005</b>	El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite".
<b>Decreto 1413 de 2017</b>	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
<b>Decreto 2150 de 1995</b>	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 **LÍNEA AMIGA**  
**863 2828**

 **WHATSAPP**  
**304 384 99 92**

 **ESE Carmen Emilia Ospina**



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

**V5**

**PÁGINA** 16 de  
164

<b>Decreto 4485 de 2009</b>	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
<b>Decreto 235 de 2010</b>	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
<b>Decreto 2364 de 2012</b>	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1377 de 2013</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
<b>Decreto 2573 de 2014</b>	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
<b>Decreto 2433 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 1078 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 415 de 2016</b>	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 728 2016</b>	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
<b>Decreto 728 de 2017</b>	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
<b>Decreto 612 de 2018</b>	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.
<b>Decreto 1008 de 2018</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 2106 del 2109</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
<b>Decreto 620 de 2020</b>	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i o v  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b> <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA</b> <b>INFORMACIÓN PETI</b>			
<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>v5</b>	<b>PÁGINA</b> 17 de 164
<b>Resolución 2710 de 2017</b>	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.			
<b>Resolución 3564 de 2015</b>	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.			
<b>Resolución 3564 2015</b>	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)			
<b>Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012</b>	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.			
<b>CONPES 3292 de 2004</b>	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.			
<b>Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018</b>	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.			
<b>Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016</b>	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atender contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo			
<b>Conpes 3975</b>	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.			
<b>Circular 02 de 2019</b>	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.			
<b>Directiva 02 2019</b>	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones			



**Tabla 1. Marco normativo**

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 **LÍNEA AMIGA**  
863 2828

 **WHATSAPP**  
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 18 de 164</p>

## 5. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

Serán dos paradigmas fundamentales y necesarios de romper durante la presente administración, para garantizar la implementación del actual PETI

- Gestionar el soporte y mantenimiento, actualización y gestión de los Sistemas de Información bajo una única orientación y directriz que los cubra a todos. Lo anterior con el fin de garantizar la integración, interoperabilidad e intercambio de información, tanto interna como externa.
- La oficina TIC, es una aliado de la administración para la optimización de los procesos definidos por las áreas de planeación, operación, gestión y control de los servicios prestados. ESTRATEGIA TI

**Tabla 2. Motivador**



Motivador	Fuente
<b>Estrategia Nacional</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible Plan Nacional de Desarrollo Pacto por la Transformación Digital Plan TIC Nacional
<b>Estrategia Institucional</b>	Plan Estratégico Institucional
<b>Lineamientos y Políticas</b>	Transformación Digital Política de Gobierno Digital Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 19 de 164</p>

## 6. CONTEXTO INSTITUCIONAL

- **Misión**

Institución de atención primaria en salud accesible y de alta calidad, dedicada a mejorar la calidad de vida de usuarios y sus familias.

- **Visión**



Para el año 2028, seremos reconocidos como la institución de atención primaria referente en prevención y mantenimiento de la salud, destacada por su efectividad y compromiso social; así como, por la integralidad en la prestación de servicios de baja y mediana complejidad, a través de una red de centros de atención enfocados en la gestión del conocimiento y la generación de valor social, mientras avanzamos hacia nuestra acreditación de alta calidad

- **Objetivos estratégicos institucionales**

**Tabla 3. Objetivos institucionales**

ID	Objetivo
001	Fomentar la mejora continua de la calidad en los procesos administrativos y asistenciales
002	Gestionar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros mediante estrategias de autocontrol orientadas hacia la sostenibilidad y el fortalecimiento financiero
003	Fortalecer la prestación de servicios de salud identificando las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
004	Ampliar el portafolio institucional mediante la inclusión de servicios médicos complementarios y especializados, buscando la integralidad y una mayor capacidad de resolución.

**Fuente:** <https://esecarmenemiliaospina.gov.co/objetivos-institucionales/>

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 20 de 164</p>

- **Metas de la entidad**

**Tabla 4. Metas de la entidad**



Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Servicio de solicitud y asignación de citas a través de línea whatsapp. Se cuenta con el link: <a href="http://179.1.192.29:5002/">http://179.1.192.29:5002/</a> Recordatorio y confirmación de citas médicas a través de mensaje de texto, actividad que se realiza a través de los contratos firmados con el proveedor.
Uso de nube- Software como servicio	Utilización del drive que ofrece los correos electrónicos para labores ofimáticas administrativa y asistencial – se tiene contrato con google work-space
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Asignación de citas
Software para análisis de datos descriptivo	Apoyo para Profesional en la salud
Software para análisis de datos predictivo	Apoyo para Profesional en la salud
Software para análisis de datos cognitivo	Apoyo para Profesional en la salud
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)	Implementación de sistema NAT.
Herramientas de gestión de calidad de datos	Informes, Rips
Plataforma colaborativa	Índigo, Simad, Spark, Intranet, Biometrico
Internet de las cosas (IOT)	Correo corporativo, Pagina web
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Índigo
Metodologías ágiles	Sistema de Backus NAT “ por implementar”
Plataforma de interoperabilidad X-ROAD	Base de datos Afiliación de Usuario
Carpeta ciudadana	Historia clínica, Resultado laboratorio, Hojas de vida del personal
Plataforma de publicación de datos abiertos	Activos de información, licitación para compras
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	A procesos internos de la entidad

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 21 de 164</p>

- **Tendencias tecnológicas**

**Tabla 5. Tendencias tecnológicas**



Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Servicio de solicitud y asignación de citas a través de línea whatsapp Recordatorio y confirmación de citas médicas a través de mensaje de texto
Uso de nube- Software como servicio	Utilización del drive que ofrece los correos electrónicos para labores ofimáticas administrativa y asistencial
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Asignación de citas
Software para análisis de datos descriptivo	Apoyo para Profesional en la salud
Software para análisis de datos predictivo	Apoyo para Profesional en la salud
Software para análisis de datos cognitivo	Apoyo para Profesional en la salud
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)	Implementación de sistema NAT.
Herramientas de gestión de calidad de datos	Informes, Rips
Plataforma colaborativa	Índigo, Simad, Spark, Intranet, Biometrico
Internet de las cosas (IOT)	Correo corporativo, Pagina web
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Índigo
Metodologías ágiles	Sistema de Backus NAT “ por implementar”
Plataforma de interoperabilidad X-ROAD	Base de datos Afiliación de Usuario
Carpeta ciudadana	Historia clínica, Resultado laboratorio, Hojas de vida del personal
Plataforma de publicación de datos abiertos	Activos de información, licitación para compras
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	A procesos internos de la entidad

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

  
 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 22 de 164</p>

## 7. MODELO OPERATIVO

La ESE Carmen Emilia cuenta con un mapa de procesos que tiene 4 procesos estratégicos, 7 procesos misionales, 7 procesos de apoyo y 1 de evaluación.

**Ilustración 1. Mapa de procesos de la ESE Carmen Emilia Ospina**





Fuente: <https://esecarmenemiliaospina.gov.co/mapa-de-procesos/>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 23 de 164</p>

## 7.1. Descripción de los procesos

### 7.1.1. Procesos estratégicos



**Tabla 6. Procesos estratégicos**

ID	Nombre	Objetivo
001	<b>Gestión Gerencial y estrategia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar, definir, ejecutar y mantener el sistema de gestión, la metodología para elaborar el plan de desarrollo institucional y el seguimiento a planes y proyectos.</li> <li>• Asesorar a los demás procesos en el desarrollo de la planificación con el fin de dar cumplimiento a las solicitudes realizadas por las diferentes áreas.</li> <li>• Tener una mayor participación en los servicios de bajo nivel de complejidad para la EPS.</li> <li>• Prestar oportunamente servicios a las aseguradoras y particulares de acuerdo a necesidades específicas y así mismo a la población vulnerable no cubierta con subsidios(vinculados).</li> <li>• Promover, promocionar y posicionar la imagen corporativa de la E.S.E CEO, los servicios, programas y actividades de salud a través de la página web de la empresa y los diferentes mecanismos de comunicación, con el fin de lograr que todas las personas tengan acceso directo a su estructura organizacional y portafolio de servicios.</li> <li>• Ejercer la defensa de la E.S.E Carmen Emilia Ospina en los procesos a favor ó en contra en los que el representante Legal otorgue poder.</li> </ul>
002	<b>Garantía de la Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar la información.</li> <li>• Gestionar la habilitación.</li> <li>• Gestionar PAMEC.</li> <li>• Gestionar seguridad paciente.</li> <li>• Gestión de acreditación</li> <li>• Gestionar evaluación y seguimiento.</li> </ul>
003	<b>Control Interno Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría que contribuya de manera efectiva al mejoramiento continuo de los procesos en la administración del riesgo, el control y la gestión de la entidad.</li> <li>• Realizar verificaciones sistemáticas a los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la organización.</li> <li>• Fomentar la cultura del autocontrol.</li> <li>• Evaluar los aspectos internos y externos que puedan llegar a representar una amenaza para la consecución de los objetivos organizacionales con miras a establecer acciones efectivas, representadas en actividades de control, acordadas entre los responsables de las áreas o procesos y la oficina de control interno.</li> <li>• Verificar que la información proporcionada a los entes de control se remita de manera organizada, que esta refleje la realidad de la empresa y se entregue dentro de los plazos asignados.</li> <li>• Ejecutar el seguimiento a los controles existentes dentro del mapa de riesgos.</li> </ul>

## 7.1.2. Procesos misionales

**Tabla 7. Procesos misionales**

ID	Nombre	Objetivo
001	Apoyo diagnóstico y terapéutico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo diagnóstico.</li> <li>• Facilitar los resultados de exámenes de ayudas diagnósticas, siguiendo estándares de calidad que conlleven a la oportunidad y seguridad para el diagnóstico, manejo y tratamiento de usuarios.</li> <li>• Apoyo terapéutico.</li> <li>• Dispensar y suministrar en forma adecuada y oportuna los medicamentos prescritos por los profesionales médicos, enfermeras jefes y odontólogos, a los usuarios de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.</li> <li>• Realizar las acciones pertinentes para verificar el cumplimiento de los requisitos legales en relación con el suministro de medicamentos a los centros de salud urbanos y rurales de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.</li> </ul>
002	Servicios Hospitalarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitalización De Baja Complejidad.</li> <li>• Procurar la evolución satisfactoria del paciente de acuerdo al nivel de competencia de la ESE. CEO.</li> <li>• Aumentar la satisfacción de los usuarios con el servicio de hospitalización.</li> <li>• Mejorar continuamente la prestación del servicio de hospitalización.</li> <li>• Obstetricia De Baja Complejidad.</li> <li>• Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.</li> <li>• Disminuir la morbilidad materna y perinatal, en la gestante a través de la atención intra-hospitalaria del parto por personal idóneo de acuerdo al desarrollo y recursos disponibles por la entidad para su grado de complejidad.</li> </ul>
003	Servicios de Urgencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el acceso y la oportunidad de la atención inicial de urgencias a los usuarios que requieran el servicio.</li> <li>• Prestar los servicios de salud a la población que requieran de este, de manera integral, segura y humanizada, de acuerdo a las normas de calidad establecidas para su desarrollo y recursos disponibles por el grado de complejidad de la E.S.E Emilia Ospina.</li> </ul>
004	Servicios Ambulatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar servicios de salud humanizados, eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.</li> <li>• Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la empresa de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer.</li> <li>• Ofrecer oportunidad, accesibilidad y pertinencia en la prestación del servicio.</li> <li>• Brindar seguridad y control a todas las áreas de prestación de servicios de la ESE Carmen Emilia Ospina.</li> </ul>
005	Estrategias de Intervención Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.</li> <li>• Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la empresa de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer.</li> </ul>

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 25 de 164</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer oportunidad, accesibilidad y pertinencia en la prestación del servicio, con el fin de facilitar el diagnóstico de enfermedades en estados tempranos y poder brindar un tratamiento adecuado y oportuno.</li> </ul>
<p><b>006</b></p>	<p><b>Vigilancia Epidemiológica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizada la información relacionada con los principales eventos de interés en salud pública que se presentan en los usuarios.</li> <li>Analizar el comportamiento de la información recolectada para insumos en la toma de decisiones de la gerencia.</li> <li>Hacer seguimiento a los eventos de epidemiología y proponer planes de mejoramiento con el propósito de controlar los riesgos.</li> </ul>
<p><b>007</b></p>	<p><b>Sistema Referencia Contra referencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Referencia y contrareferencia: Garantizar la oportuna ubicación del usuario en el nivel de complejidad que requiere por su patología para garantizar una atención segura.</li> <li>Transporte asistencial básico Prestar servicios de traslado asistencial básico atendiendo a las normas de seguridad y bioseguridad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.</li> </ul>

### 7.1.3. Procesos de apoyo

**Tabla 8. Procesos de apoyo**

ID	Nombre	Objetivo
<p><b>001</b></p>	<p><b>Gestión Financiera</b></p>	<p>Recibir, registrar y consolidar la información generada por los centros de costos de contabilidad con el fin de emitir reportes que sirvan de base para la elaboración del plan presupuestal de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.</p> <p>Distribuir y asignar la información generada por centros de costos con el fin de emitir reportes por unidades de procesos que sirvan de base para la elaboración del plan presupuestal de la E.S.E CEO.</p> <p>Garantizar que todas las transacciones económicas de la E.S.E Carmen Emilia Ospina queden registradas en contabilidad, de tal manera que se genere información financiera razonable, para la toma de decisiones.</p> <p>Generar información financiera para la toma de decisiones y reporte a los organismos de control.</p> <p>Garantizar el adecuado registro de las obligaciones de la entidad con terceros.</p> <p>Garantizar el ingreso de los dineros por concepto de venta de servicios, y evitar el inicio de procesos jurídicos.</p> <p>Administrar eficientemente los recursos económicos para obtener el cumplimiento total del flujo de caja proyectado.</p>
<p><b>002</b></p>	<p><b>Gestión Talento Humano</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveer el personal competente según las necesidades.</li> <li>Brindar el apoyo necesario a la entidad en la adecuada Inducción, Reinducción y Capacitación del personal.</li> <li>Garantizar que los funcionarios sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad.</li> <li>Proporcionar a los trabajadores las condiciones y los implementos necesarios para garantizar la seguridad y ambiente de trabajo.</li> </ul>
<p><b>003</b></p>	<p><b>Gestión Bienes y Servicios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Contratación:</b> Cubrir con las necesidades que la E.S.E Carmen Emilia Ospina que requiera.</li> </ul>



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i y t  
ESE Carmen Emilia Ospina

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Almacén:</b> Obtener Bienes y Servicios acordes a la especificación técnica y cantidad requerida, con proveedores calificados, acreditados y habilitados, en el momento oportuno y al precio más favorable del mercado.</li> <li>• Realizar la adecuada y oportuna recepción técnica, almacenamiento, custodia, conservación, control y distribución de insumos, suministros, elementos y activos de la E.S.E. CEO.</li> <li>• <b>Infraestructura y equipos:</b> Realizar las acciones que permitan mantener en buenas condiciones físicas y de limpieza las instalaciones, muebles y enseres, equipos biomédicos, odontológicos, de sistemas y comunicación de la E.S.E. CEO.</li> <li>• Cumplir con el plan anual de mantenimiento, aprobado por la secretaria de salud departamental.</li> <li>• Garantizar el adecuado y oportuno control de plagas.</li> <li>• Garantizar la seguridad y conservación de los activos y sus instalaciones físicas.</li> <li>• <b>Servicios administrativos:</b> Adelantar la investigación de todos los procesos disciplinarios, con el fin de dar cumplimiento al trámite administrativo pertinente.</li> <li>• Dar cumplimiento a las comisiones designadas por la gerencia de la E.S.E CEO.</li> <li>• Dar solución a las fallas reportadas con el fin de suplir las necesidades de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.</li> <li>• Brindar seguridad al usuario, al personal trabajador y a la infraestructura de la organización por medio de monitoreo y vigilancia en la E.S.E CEO.</li> </ul>
004	<b>Tecnologías de la Información y la Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar en forma adecuada y oportuna el hardware, los recursos y aplicativos informáticos.</li> <li>• Administrar sistemas de información confiables para control de la información administrativa y de usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.</li> <li>• Proporcionar a la comunidad, cliente interno y externo una adecuada infraestructura de comunicación.</li> <li>• Entregar información confiable, veraz y oportuna.</li> <li>• Canalizar la información a través de sistemas de información.</li> <li>• Brindar un manejo adecuado a las historias clínicas de la E.S.E Carmen Emilia Ospina garantizando su disponibilidad y cuidado.</li> <li>• Brindar un manejo adecuado al archivo central, garantizando su disponibilidad y custodia.</li> </ul>
005	<b>Gestión de Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema De Gestión De Seguridad Industrial Y Salud Ocupacional Proporcionar las condiciones de salud y trabajo adecuadas para mantener un ambiente laboral sano y confortable en las instalaciones de la E.S.E CEO.</li> <li>• Gestión Ambiental.</li> <li>• Garantizar una correcta segregación en la fuente y disposición final de los residuos generados en la E.S.E CEO.</li> </ul>

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 27 de 164</p>

#### 7.1.4. Procesos de evaluación y control

**Tabla 9. Procesos de evaluación y control**

ID	Nombre	Objetivo
001	Gestión Gerencial y estrategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar, definir, ejecutar y mantener el sistema de gestión, la metodología para elaborar el plan de desarrollo institucional y el seguimiento a planes y proyectos.</li> <li>Asesorar a los demás procesos en el desarrollo de la planificación con el fin de dar cumplimiento a las solicitudes realizadas por las diferentes áreas.</li> <li>Tener una mayor participación en los servicios de bajo nivel de complejidad para la EPS.</li> <li>Prestar oportunamente servicios a las aseguradoras y particulares de acuerdo a necesidades específicas y así mismo a la población vulnerable no cubierta con subsidios (vinculados).</li> <li>Promover, promocionar y posicionar la imagen corporativa de la E.S.E CEO, los servicios, programas y actividades de salud a través de la página web de la empresa y los diferentes mecanismos de comunicación, con el fin de lograr que todas las personas tengan acceso directo a su estructura organizacional y portafolio de servicios.</li> </ul> <p>Ejercer la defensa de la E.S.E Carmen Emilia Ospina en los procesos a favor ó en contra en los que el representante Legal otorgue poder.</p>

#### 7.1.5. Alineación de TI con los procesos



En la siguiente tabla se identifican los sistemas de información o aplicativos brindan soporte o cubrimiento a las actividades que gestiona los procesos de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina; además se busca identificar desde el área del las tic's oportunidades de mejoras.

**Tabla 10. Alineación de TI con los procesos institucionales**

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
001	Gestión Gerencial y estrategia	Apoyo	Página WEB.	Total	Mantener Entorno amigable y fácil manejo para el usuario final.
002	Garantía de la Calidad	Apoyo	Administración y soporte de todos los sistemas de información de la empresa .	Total	Implementación de nuevas tecnologías para brindar seguridad y agilidad en el uso de la información. (NAT)
003	Control Interno Estratégico	Apoyo	Administración, soporte y optimización de	Total	Implementación de política para la optimización el buen uso de las TIC.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

			todos los sistemas de información y comunicación interna de la empresa.		
<b>004</b>	<b>Apoyo diagnóstico y terapéutico</b>	Apoyo	optimización del canal de comunicación para la entrega de resultados de exámenes y de más.	Parcial	Implementación de diferentes perfiles de usuario para las consultas de resultados en el sistema ATHENEA.
<b>005</b>	<b>Servicios Hospitalarios</b>	Apoyo	Administración, soporte de todo el sistema de UPS.	Total	Garantizar el funcionamiento 24/7 de UPS de última generación.
<b>006</b>	<b>Servicios de Urgencias</b>	Apoyo	Administración, soporte de todo el sistema de Voz y Dato.	Total	Garantizar el funcionamiento 24/7 Voz y Dato.
<b>007</b>	<b>Estrategias de Intervención Comunitaria</b>	Apoyo	Administración, soporte y optimización de todos los recursos tecnológicos.	Total	Mejorar Administración soporte.
<b>008</b>	<b>Gestión Documental</b>	Apoyo	Sistema de Administración de Documentos	Parcial	Actualización de las tablas de retención documental.
<b>002</b>	<b>Gestión del Talento Humano</b>	Apoyo	Administración y soporte de infraestructura tecnológica computacional	Total	Mantener los equipos de cómputo a la vanguardia de última tecnología.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 29 de 164</p>

## 8. SERVICIOS INSTITUCIONALES

La empresa social del estado Carmen Emilia Ospina ofrece variedad de servicio médicos hospitalarios para los usuarios.

### 8.1. Caracterización del servicio

**Tabla 11. Servicio Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos**

<b>ID</b>	001	
<b>Nombre</b>	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Entregar uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.	Automatización de actividades Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24 Notificación automática de estado
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes	Programación de citas automatizada
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 Horas	
<b>Canal de acceso</b>	Formulario en papel Verbal Presencial	

**Tabla 12. Servicio Atención inicial de urgencias**



<b>ID</b>	002	
<b>Nombre</b>	Atención inicial de urgencias	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.	Automatización de actividades Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**  
863 2828

 **WHATSAPP**  
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 Horas			
<b>Canal de acceso</b>	Formulario en papel Verbal Presencial			

**Tabla 13. Servicio Examen de laboratorio clinico**

<b>ID</b>	003	
<b>Nombre</b>	Examen de laboratorio clinico	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.	Automatización de actividades Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 Horas	
<b>Canal de acceso</b>	Formulario en papel Presencial	

**Tabla 14. Servicio Radiología e imágenes diagnosticas**



<b>ID</b>	004	
<b>Nombre</b>	Radiología e imágenes diagnosticas	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía.	Automatización de actividades de Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 Horas	
<b>Canal de acceso</b>	Formulario en papel Presencial	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

  
 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 31 de 164</p>

**Tabla 15. Servicio Consulta externa**

<b>ID</b>	005	
<b>Nombre</b>	Consulta externa	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Es un servicio asistencial a través del cual se imparte atención médica en forma ambulatoria a aquellos pacientes con enfermedades no quirúrgicas y cuyo padecimiento les permite acudir a una cita.	Automatización de actividades de Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x8 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 Horas	
<b>Canal de acceso</b>	Formulario en papel Presencial	



**Tabla 16. Servicio Odontología**

<b>ID</b>	006	
<b>Nombre</b>	Odontología	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	ofrece a sus usuarios y a la población en general un nuevo concepto en odontología estética familiar y atención integral, diferenciándonos en la innovación, la experiencia profesional, la calidad y la confianza.	Automatización de actividades Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x8 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 Horas	
<b>Canal de acceso</b>	Formulario en papel Presencial	

**Tabla 17. Servicio Promoción y Prevención**

<b>ID</b>	007	
<b>Nombre</b>	Promoción y Prevención	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	ofrece a sus usuarios y a la población en general un nuevo concepto en Detección temprana y protección específica, diferenciándonos	Automatización de actividades de Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 32 de 164</p>

	<p>en la innovación, la experiencia profesional, la calidad y la confianza.</p>	<p>Horario 7x8 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada</p>
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Pacientes</p>	
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>8 Horas</p>	
<p><b>Canal de acceso</b></p>	<p>Formulario en papel Presencial</p>	



**Tabla 18. Servicio Hospitalización**

<p><b>ID</b></p>	<p>008</p>	
<p><b>Nombre</b></p>	<p>Hospitalización</p>	<p>Oportunidades de mejora con TI</p>
<p><b>Descripción</b></p>	<p>ofrece a sus usuarios y a la población en general el servicio de internación hospitalaria con capacidad de cuatro camas y bipersonal.</p>	<p>Automatización de actividades Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada</p>
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Pacientes</p>	
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>24Horas</p>	
<p><b>Canal de acceso</b></p>	<p>Formulario en papel Presencial</p>	

**Tabla 19. Servicio Quirófanos y Sala de partos**

<p><b>ID</b></p>	<p>009</p>	
<p><b>Nombre</b></p>	<p>Quirófanos y Sala de partos</p>	<p>Oportunidades de mejora con TI</p>
<p><b>Descripción</b></p>	<p>brindar atención adecuada a la población gestante que acude a la unidad materna de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, acorde con el nivel de atención y grado de complejidad al tenor de los principios éticos y las normas que determinan las acciones y el comportamiento del personal de salud.</p>	<p>Automatización de actividades Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada</p>
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Pacientes</p>	
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>24 Horas</p>	
<p><b>Canal de acceso</b></p>	<p>Formulario en papel Presencial</p>	

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 33 de 164</p>

**Tabla 20. Servicio Referencia y Contra referencia**

<b>ID</b>	010	
<b>Nombre</b>	Referencia y Contra referencia	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Articular los niveles de complejidad de los servicios requeridos por nuestros pacientes, realizar el seguimiento a la referencia, garantizando los registros clínicos y el transporte asistencial	Automatización de actividades Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizada
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 Horas	
<b>Canal de acceso</b>	Formulario en papel Presencial	



## 8.2. Trámites

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA en harás al cumplimiento del propósito misional de prestar servicios integrales de salud, con enfoque diferencial comprometida con la calidad, humanización e innovación responsabilidad social y protección del medio ambiente contribuyendo con las condiciones de salud de los usuarios, y con base en la aplicación de la normatividad vigente y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) y el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, ha desarrollado el proceso de los Trámites estipulados para el sector salud, los cuales se encuentran inscritos en su totalidad en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT), descritos a continuación:

**Tabla 21. Caracterización de trámites Solicitud de Historia clínica**

<b>ID</b>	001	
<b>Nombre</b>	Solicitud de Historia clínica	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del	Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 34 de 164</p>



	<p>paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.</p>	<p>Horario 24x7 Notificación automática de solicitudes</p>
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Pacientes</p>	
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>8 horas, 5 días a la semana</p>	
<p><b>Canal de acceso</b></p>	<p>Formulario en papel Presencial</p>	

**Tabla 22. Caracterización de trámites Asignación de cita para la prestación de servicios en salud**

<p><b>ID</b></p>	<p>002</p>	<p>Oportunidades de mejora con TI</p>
<p><b>Nombre</b></p>	<p>Asignación de cita para la prestación de servicios en salud</p>	
<p><b>Descripción</b></p>	<p>acceder a la prestación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario.</p>	
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Pacientes</p>	
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>8 horas, 5 días a la semana</p>	
<p><b>Canal de acceso</b></p>	<p>Formulario en papel Verbal Presencial Teléfono</p>	

**Tabla 23. Caracterización de trámites Certificado de nacido vivo**

<p><b>ID</b></p>	<p>003</p>	<p>Oportunidades de mejora con TI</p>
<p><b>Nombre</b></p>	<p>Certificado de nacido vivo</p>	
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Obtener la certificación que acredita el hecho que el recién nacido nació vivo.</p>	
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Pacientes</p>	
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>8 horas, 5 días a la semana</p>	
<p><b>Canal de acceso</b></p>	<p>Formulario en papel Presencial</p>	

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 35 de 164</p>

**Tabla 24. Caracterización de trámites Certificado de defunción**



<b>Defunción ID</b>	004	
<b>Nombre</b>	Certificado de defunción	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.	Acceso por canal web
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes	Acceso por canal app móvil
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	Servicio totalmente online
<b>Canal de acceso</b>	Formulario en papel	Horario 24x7
	Presencial	Notificación automática de recibido.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

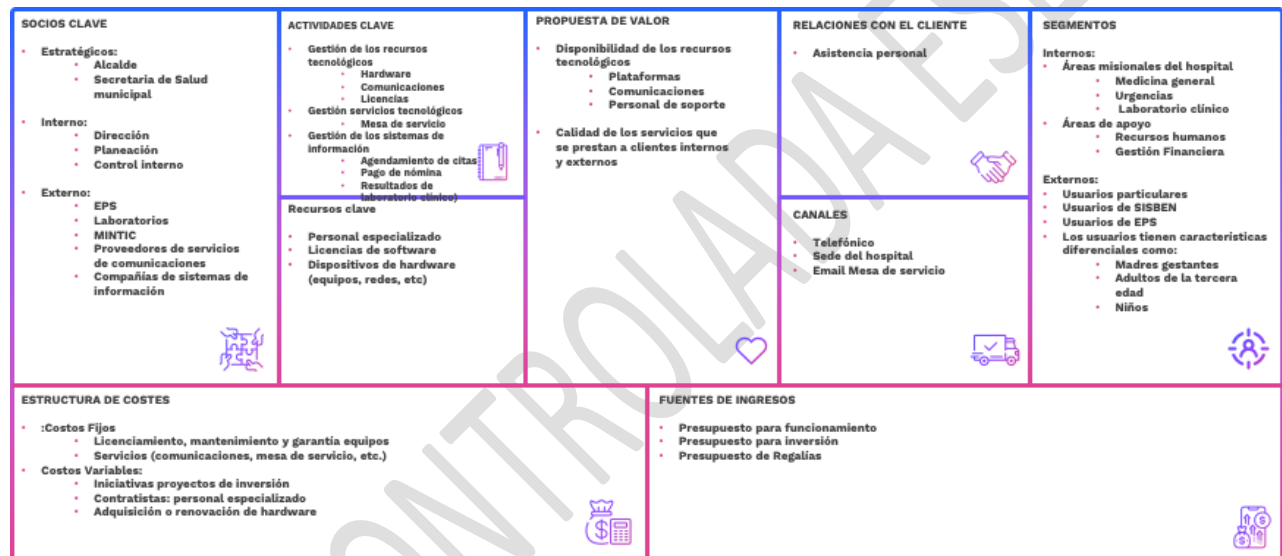
 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 36 de 164</p>

## 9. SITUACIÓN ACTUAL

### 9.1. Estrategia de TI

#### 9.1.1. Lienzo estratégico Modelo de TI

Haciendo uso del modelo de lienzo estratégico de TI, los interesados pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de las Tecnologías que realiza en su entidad.



**Fuente: Elaboración propia UT Transformación Digital**

La metodología para desarrollar el lienzo estratégico es de derecha a izquierda abordando primero:



- Segmentos de Clientes
- Propuesta de valor
- Canales
- Relación con clientes
- Flujo de ingresos

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 37 de 164</p>

- Recursos claves
- Actividades Claves
- Socios Institucionales y aliados estratégicos
- Estructura de costos

### 9.1.2. Misión y visión de TI

- **Misión:**

Garantizar los recursos informáticos y de comunicación a nuestros clientes, pacientes y proveedores de la entidad, de acuerdo a las tecnologías de hardware y software existentes, teniendo en cuenta la mejora continua y la minimización de los tiempos, brindando efectividad y eficiencia a todos los procesos de la ESE Carmen Emilia Ospina con enfoque basado en la política de Gobierno Digital.

- **Visión:**

Para el año 2028, la ESE Carmen Emilia Ospina será reconocida en la región sur de Colombia como líder en la digitalización de procesos, trámites y servicios, destacándose por su integración con las nuevas tecnologías y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política Digital. Ofreceremos un servicio competitivo, tecnológicamente sostenible, siempre en armonía con el programa ambiental, fortaleciendo así la atención a nuestros usuarios

### 9.1.3. Servicios de TI



Los servicios tecnológicos nos permitirá mejorar la operación del área de Gestión Tecnológica de la empresa social del estado Carmen Emilia Ospina, teniendo todos los procesos y servicio tecnológicos de una manera más organizada ayudará a resolver con eficiencia las diferentes necesidades de nuestros clientes, optimizando recursos para crear nuevos servicios que faciliten al cliente final la utilización de los diferentes canales de comunicación que prestamos

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 38 de 164</p>

como empresa de salud en busca de satisfacer a nuestros clientes con calidad y excelencia humana.

**Tabla 25. Servicio 001 Acceso a Internet por Wifi**

<b>ID</b>	001
<b>Nombre</b>	Acceso a internet por WIFI
<b>Descripción</b>	Servicio de acceso a Internet, a través de la red interna de cada uno de los de Centros de salud del are urbana que cuentas con Conexión de Datos. Canal Dedicado 30 megas
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Teléfono
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna



**Tabla 26. Servicio 002 Acceso a la internet**

<b>ID</b>	002
<b>Nombre</b>	Acceso a la internet
<b>Descripción</b>	Servicio de acceso a Internet, a través de la red interna de cada uno de los de Centros de salud del área urbana y rural que cuentas con Conexión de Datos Canal Dedicado 100 megas.
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Telefónica
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 27. Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN**

<b>ID</b>	003
-----------	-----

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 39 de 164</p>

<b>Nombre</b>	Red estructurada de datos que tenemos en la Empresa donde se puede usar desde internet y obtener información precisa desde nuestros servidores informáticos siempre y cuando hallan permisos y autorizaciones por parte del Administrador del Sistema de Información.
<b>Descripción</b>	Personal autorizado
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno



**Tabla 28. Servicio 004 Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas**

<b>ID</b>	004
<b>Nombre</b>	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas
<b>Descripción</b>	Servicio de correo web corporativo como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales. Actualmente hay 122 cuentas de correo electrónico Corporativo con Gmail.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	

**Tabla 29. Servicio 005 Red LAN**

<b>ID</b>	005
<b>Nombre</b>	Red LAN
<b>Descripción</b>	Conecta diferentes ordenadores en los centros de salud que permite a los usuarios enviar, compartir y recibir archivos
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 40 de 164</p>

<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 30. Servicio 006 Telefonía IP**

<b>ID</b>	006
<b>Nombre</b>	Telefonía IP
<b>Descripción</b>	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución..
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 31. Servicio 007 Red WAN**



<b>ID</b>	007
<b>Nombre</b>	Red WAN
<b>Descripción</b>	Servicio que nos brinda un proveedor el cual se encarga de enlazar las diferentes redes LAN en nuestra entidad.
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 41 de 164</p>

**Tabla 32. Servicio 008 Intranet**

<b>ID</b>	008
<b>Nombre</b>	Intranet
<b>Descripción</b>	Red informática interna de la empresa, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a un servidor web.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno



**Tabla 33. Servicio 009 Pagina WEB**

<b>ID</b>	009
<b>Nombre</b>	Página WEB
<b>Descripción</b>	Sitio web institucional que integra información sobre noticias, eventos de interés, normatividad y acceso unificado a servicios, sistemas de información, herramientas de apoyo a la gestión salud y administrativa.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99,97%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 34. Servicio 010 Antivirus**

<b>ID</b>	010
<b>Nombre</b>	Antivirus
<b>Descripción</b>	Software Antivirus ESET EndPoint que detecta y elimina virus informáticos y muchos otros tipos de amenazas informáticas incluyendo el Ransomware. Además cuenta con soporte para Windows, Mac y Android.
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>

<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno



**Tabla 35. Servicio 011 Video vigilancia**

<b>ID</b>	011
<b>Nombre</b>	Video vigilancia
<b>Descripción</b>	Administración y mantenimiento del sistema de video vigilancia de las instalaciones de la institución con el fin de supervisar los servicios.
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 36. Servicio 012 Biométrico**

<b>ID</b>	012
<b>Nombre</b>	Biométrico
<b>Descripción</b>	Lector de huella para control de horario de asistencia y de acceso Autorizado.
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 43 de 164</p>

**Tabla 37. Servicio 013 Firewall**

<b>ID</b>	013
<b>Nombre</b>	Firewall
<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Usuario objetivo</b>	Equipos de cómputo de toda la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno



**Tabla 38. Servicio 014 Soporte Técnico**

<b>ID</b>	014
<b>Nombre</b>	Soporte Técnico
<b>Descripción</b>	Realizan las actividades de soporte técnico, generación de información, mantenimiento preventivo y/o correctivo, Administración de sistemas de información.
<b>Categoría</b>	Soporte
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Simad Telefónico Verbal
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 39. Call center Servicio 015**

<b>ID</b>	015
<b>Nombre</b>	Call center
<b>Descripción</b>	Gestionar citas telefónicas e información de la institución.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Pacientes
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>

<b>Canal de soporte</b>	Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 40. Servicio 016 Redes sociales**

<b>ID</b>	016
<b>Nombre</b>	Redes sociales
<b>Descripción</b>	Servicio web para fortalecer la comunicación entre la institución y los usuarios a través de redes sociales.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios, contratistas de la entidad y usuarios
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 41. Servicio 017 PQRF**

<b>ID</b>	017
<b>Nombre</b>	PQRF
<b>Descripción</b>	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- interoperable con el software de comunicaciones SIMAD.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadano
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 42. Servicio 018 Google DRIVE**



<b>ID</b>	018
-----------	-----

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
 ESE Carmen Emilia Ospina

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>

<b>Nombre</b>	Google DRIVE
<b>Descripción</b>	Almacenamiento de datos basado en redes de computadoras, donde los datos están alojados en espacios de almacenamiento virtualizados, por lo general aportados por terceros..
<b>Categoría</b>	Almacenamiento en la nube.
<b>Usuario objetivo</b>	Usuarios de los sistemas de información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno



**Tabla 43. Servicio 018 Índigo VIE**

<b>ID</b>	018
<b>Nombre</b>	Índigo VIE
<b>Descripción</b>	Una completa suite de negocios que ayuda a mejorar la calidad de la atención al paciente, contribuye a incrementar los márgenes de rentabilidad, mejoran el flujo de caja y, en definitiva, impulsan el crecimiento de la IPS
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios planta y Contratistas.
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Variaciones en la actualización.

**Tabla 44. Servicio 019 Índigo Crystal**

<b>ID</b>	019
<b>Nombre</b>	Índigo Crystal
<b>Descripción</b>	Es un sistema de información completamente integrado para el sector salud. Está compuesto por módulos que integran todas las áreas que conforman las INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD, públicas y privadas y de todos los niveles de atención. Es decir, que a partir del área asistencial
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios planta y Contratistas.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 46 de 164</p>

<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Variaciones en la actualización.



**Tabla 45. Servicio 020 SIMAD**

<b>ID</b>	020
<b>Nombre</b>	SIMAD
<b>Descripción</b>	tema de gestión documental, que permite realizar el proceso de recepción de comunicaciones internas, externas y recibidas, utilizando el proceso de digitalización e indexación de documentos, diseñado completamente Web, y que permitió instalar las Tablas de Retención Documental -TRD.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios planta y Contratistas
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 46. Servicio 021 Athenea**

<b>ID</b>	021
<b>Nombre</b>	Athenea
<b>Descripción</b>	Aplicativo web que le permite llevar a cabo una gestión integral de todos los procesos relacionados con su laboratorio, a través de funcionalidades de configuración, pre-analíticas, analíticas y pos analíticas, haciendo que la solución se ajuste a las necesidades de la institución de manera rápida, confiable y eficiente.
<b>Categoría</b>	Aplicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios planta y Contratistas
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>	<b>PÁGINA</b> 47 de 164

<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno
--	---------

**Tabla 47. Servicio 022 RUAF**

<b>ID</b>	022
<b>Nombre</b>	RUAF
<b>Descripción</b>	Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO, EL ministerio de la Protección Social desarrolló el Registro Único de Afiliados –RUAF, del cual hace parte el módulo de nacimientos y defunciones.
<b>Categoría</b>	Aplicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios planta y Contratistas
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 48. Servicio 023 Mapa de Procesos**

<b>ID</b>	023
<b>Nombre</b>	Mapa de Procesos
<b>Descripción</b>	Se compone de políticas y lineamientos establecidos en calidad de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.
<b>Categoría</b>	Documentación de la entidad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios planta y Contratistas
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Intranet y pagina web
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 49. Servicio APS 3000**



<b>ID</b>	024
<b>Nombre</b>	APS 3000

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 48 de 164</p>

<b>Descripción</b>	Herramienta diseñada para la caracterización familiar a través de la ficha IBCAPS, delimitada de manera social y demográfica, que permite la toma de decisiones para ejecutar acciones la prevención de la salud individual y colectiva.
<b>Categoría</b>	Aplicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios planta y Contratistas
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	



**Tabla 50. Servicio 025 PAI WEB**

<b>ID</b>	025
<b>Nombre</b>	PAI WEB
<b>Descripción</b>	Es una acción conjunta de las naciones del mundo y de organismos internacionales interesados en apoyar acciones tendientes a lograr oberturas universales de vacunación.
<b>Categoría</b>	Aplicación
<b>Usuario objetivo</b>	Personal de vacunación
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefonico
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Online
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

**Tabla 51. Servicio 026 Verificación de derecho**

<b>ID</b>	026
<b>Nombre</b>	Verificación de derecho
<b>Descripción</b>	Herramienta para Obtenga información sobre afiliados del Régimen contributivo y el Régimen Subsidiado mensual, según su última actualización, resultado de los reportes de información realizados por las Empresas Promotoras de Salud - EPS.
<b>Categoría</b>	Web
<b>Usuario objetivo</b>	Todas los Usuarios de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Telefónico

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 49 de 164</p>

<p><b>Acuerdo de nivel de servicio</b></p>	<p>Online</p>
<p><b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b></p>	<p>Ninguno</p>

**Tabla 52. Servicio 027 Regius**

<p><b>ID</b></p>	<p>027</p>
<p><b>Nombre</b></p>	<p>Regius</p>
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Equipo compacto capaz de soportar alta resolución para la lectura de imágenes. Equipado con la nueva generación de chasis "C-Plate" obtendrá una increíble definición a cambio de una menor dosis a los pacientes.</p>
<p><b>Categoría</b></p>	<p>Programa</p>
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Radiólogos</p>
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>24 horas, 7 días a la semana</p>
<p><b>Canal de soporte</b></p>	<p>Correo electrónico Telefónico</p>
<p><b>Acuerdo de nivel de servicio</b></p>	<p>99%</p>
<p><b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b></p>	<p>Ninguno</p>

**Tabla 53. Servicio 0218 Dinámica Gerencial**



<p><b>ID</b></p>	<p>028</p>
<p><b>Nombre</b></p>	<p>Dinámica Gerencial</p>
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Es un sistema de información completamente integrado para el sector salud. Está compuesto por módulos que integran todas las áreas que conforman las INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD, públicas y privadas y de todos los Niveles de atención. Es decir, que a partir del acto médico afecta las demás unidades Funcionales y su correspondiente resultado en el área administrativa.</p>
<p><b>Categoría</b></p>	<p>Aplicativo de consulta</p>
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Todas las áreas de la entidad</p>
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>24 horas, 7 días a la semana</p>
<p><b>Canal de soporte</b></p>	<p>Correo electrónico Telefónico</p>
<p><b>Acuerdo de nivel de servicio</b></p>	<p>99%</p>
<p><b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b></p>	<p>Ninguno</p>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 50 de 164</p>

#### 9.1.4. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI



La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe identificar y definir las políticas y estándares que faciliten la gestión y la gobernabilidad de TI, contemplando por lo menos los siguientes temas: seguridad, continuidad del negocio, gestión de información, adquisición tecnológica, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios. Así mismo, se debe contar con un proceso integrado entre las instituciones del sector que permita asegurar el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares de TI.

#### Ilustración 2. Esquema de definición de política



**Fuente: Elaboración propia UT Transformación Digital**

Como referencia las entidades han venido adoptando la Política de Gobierno Digital, el modelo de Arquitectura Empresarial y el Marco de referencia de Arquitectura para la gestión de las TIC y aunque aún no se han adoptado todos los lineamientos se tienen como referencia para orientar el fortalecimiento del Gobierno de las TIC.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 51 de 164</p>

**Tabla 54. Políticas**

Política	Descripción
<b>Gestión de la Información</b>	Resolución 390 del 16 Agosto del 2019, "Por medio de la cual se adopta el Registro de Activos de información, registro de Índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA conforme a los establecido en el decreto 103 de 2015.
<b>POLÍTICA DE DERECHOS DE AUTOR Y/O AUTORIZACIÓN DE USO SOBRE LOS CONTENIDOS</b>	Ley 23 de 1982, Ley 1450 de 2011, Ley 1520 de 2012, Resolución 1519 de 2020, "La ESE CARMEN EMILIA OSPINA se compromete a respetar los derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos, para lo cual se guiará, adoptará y aplicará los lineamientos nacionales e internacionales relacionados que le apliquen, velando por su cumplimiento en los diferentes niveles".
<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Resolución 351 del 23 julio del 2020, DECRETO 338 DE 2022, La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, para asegurar la dirección estratégica de la entidad, establece la compatibilidad de la política de seguridad de la información y los objetivos de seguridad de la información, estos últimos correspondientes a: <input type="checkbox"/> Minimizar el riesgo de los procesos misionales de la entidad. <input type="checkbox"/> Cumplir con los principios de seguridad de la información. <input type="checkbox"/> Cumplir con los principios de la función administrativa. <input type="checkbox"/> Mantener la confianza de los funcionarios, contratistas y terceros. <input type="checkbox"/> Apoyar la innovación tecnológica. <input type="checkbox"/> Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información. <input type="checkbox"/> Proteger los activos de información. <input type="checkbox"/> Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información. <input type="checkbox"/> Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y clientes de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA. <input type="checkbox"/> Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.
<b>POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Resolución 184 del 06 de julio del 2017, LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012, La ESE CARMEN EMILIA OSPINA se compromete a respetar la privacidad de los datos personales obtenidos de los diferentes grupos de interés y a dar el tratamiento acorde con las normas vigentes; Con el fin de implementar y dar cumplimiento a la ley Estatutaria 1581 del 2012 y el decreto 1377 del 2013.
<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL</b>	Resoluciones 1519 - 2020, 500 - 2021 del ministerio de las TIC y La ley de protección de datos personales ley 1581 de 2012, La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, está comprometida en conocer e identificar los riesgos a los cuales esta expuesta en el entorno digital para buscar la mitigación, protección prevención y reaccionar antes los ataques cibernéticos, a través de fomentar una cultura para crear conciencia en el manejo del riesgo y asignación de responsabilidades a los distintos grupos de interés, permitiendo responder por la integridad y confidencialidad y disponibilidad de la información
<b>POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL</b>	Decreto 1008 de 2018, La ESE Carmen Emilia Ospina, se compromete a implementar la Política de Gobierno Digital conforme a los principios de Innovación, Competitividad, Proactividad y Seguridad de la Información, donde desarrollará el modelo de gestión, el plan de transformación digital y la estrategia de Tecnologías de Información y las Comunicaciones que permitirán el logro de propósitos que generarán valor público.



### 9.1.5. Capacidades de TI

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 52 de 164</p>



A continuación, se relacionan las Capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

**Tabla 55. Capacidades de TI**

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
<b>Estrategia</b>	Gestionar arquitectura empresarial	NO
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
<b>Gobierno</b>	Gestionar Procesos de TI	SI
<b>Información</b>	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
<b>Sistemas de Información</b>	Definir arquitectura de Sistemas de Información	NO
	Administrar Sistemas de Información	SI
<b>Infraestructura</b>	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
<b>Uso y apropiación</b>	Apropiar TI	SI
<b>Seguridad</b>	Gestionar seguridad de la información	SI






### 9.1.6. Tablero de control de TI

En la siguiente tabla veremos plasmado los indicadores tecnológicos para tener en cuenta en el control de las tecnologías de la información.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>				
	<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 53 de 164</p>



### Ilustración 3. Tablero de control ejecución de planes

Fuente: <https://esecarmenemiliaospina.gov.co/planes-de-desarrollo/>

 <p><b>PROCESO:</b> Gestión del direccionamiento y planeación</p>	<p>FORMATO PLAN DE DESARROLLO ESE CEO 2025 - 2028</p>									
	<p><b>CODIGO:</b> GE-21-F3</p>						<p><b>VIGENCIA</b> 03/09/2029</p>	<p><b>PAGINA</b> 2 DE 2</p>		
<b>AREA: TIC</b>										
Dimensiones	Estrategia	ACCIONES	Indicador	Linea Base	Meta año 2025	Meta año 2026	Meta año 2027	Meta año 2028	Observaciones	
1. SISTEMA DE INFORMACION Y CAPACITACION	Fomentar la formación continua que permita implementar nuevas tecnologías disponibles para mejorar los procesos de información	Brindar capacitaciones al personal del area TIC en sistemas de información en las diferentes areas relacionadas	No. de capacitacion es planeadas/No. de capacitaciones asistidas.	16	4	4	4	4	LIDER TICS	
	Estructurar y organizar los datos reportados de las EAPB en los diferentes formatos de forma clara y consistente para fines administrativos y ejecución presupuestal	Validar el cruce de información para su certificación y publicación	N° de reportes EAPB recepcionados/N° de reportes certificados y reportados x 100%	100%	100%	100%	100%	100%	LIDER TICS	
	Implementación de sistema de registro de casos incidentes de apoyo para la mesa de ayuda. GLPI	Porcentaje de implementación del sistema de registro GLPI.	(Numero de módulos implementados / Total de módulos planificados)x100	80%	80%	80%	80%	80%	LIDER TICS	
	Generación de reportes de producción institucional según decreto 780 para uso gerencial	Desarrollar un sistema automatizado de reportes que compile datos clave de producción institucional y Capacitar al personal encargado en el uso del sistema y en la interpretación de los reportes.	Reporte d100% de cumplimiento en todos los reportes generados.	100%	100%	100%	100%	100%	LIDER TICS	
	Garantizar el mantenimiento y/o actualización del software institucional como el simad e indigo	Realizar mantenimientos preventivos y correctivos, así como actualizaciones periódicas del software institucional (SIMAD e Indigo) para asegurar su óptimo funcionamiento.	Numero de actualizaciones realizadas / Total de actualizaciones planificadas	4	1	1	1	1	LIDER TICS	
	Garantizar el licenciamiento del software institucional a nivel(antivirus, office, sistema operativo, correos electronicos)	Asegurar la renovación, adquisición y control del licenciamiento para el software institucional, incluyendo antivirus, Office, sistemas operativos y correos electrónicos, con el fin de mantener la legalidad y funcionalidad de las herramientas tecnológicas.	Numero de renovaciones realizadas dentro del plazo / Total de renovaciones planificadas)x100	95%	95%	95%	95%	95%	LIDER TICS	
	Generar el estudio tecnico y financiero para la renovación de equipos de red, switch,transicion de IPV4 a IPV6 y actualización del cableado estructurado a categoría 6a o 7	Reportar el estado actual de la infraestructura física y costos asociados para planificar la actualización.	(Avance de actividades del diagnostico / Total de actividades planificadas)x100	90%	90%	90%	90%	90%	LIDER TICS	
	Cronograma de mtto preventivo y correctivo	Diseñar, implementar y ejecutar un cronograma detallado de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos e infraestructura tecnológica.	Numero de mantenimientos realizados/Total de mantenimientos planificados	16	4	4	4	4	LIDER TICS	
<p>Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad</p> <p>  LÍNEA AMIGA 863 2828     WHATSAPP 304 384 99 92     ESE Carmen Emilia Ospina </p>										

El tablero de control de indicadores del PETI se encuentra en el documento Plan de Desarrollo 2025 – 2028, página 164. De los 8 indicadores 5 cumplen el 100% de la meta establecida y 3 de ellos tienen el 80% uno el 90% y otro el 95% de la meta; el primer porcentaje corresponde a procesos que se deben realizar de manera gradual en el periodo en el plan de desarrollo y el segundo porcentaje, obedece a los altos costos tecnológicos y falta de recursos financieros para la ejecución en su totalidad.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 54 de 164</p>

## 9.2. Gobierno de TI

La estructura Organizacional actual de área TIC de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, está representada por 5 ingenieros de sistemas, 1 técnico contratados por prestación de servicios y 2 ingeniero de sistemas especializada vinculada a la planta administrativa.

### 9.2.1. Modelo de Gobierno de TI

La toma de decisiones en lo relacionado con las TIC está representada por la instancia de decisión de alta gerencia que hace parte del Comité Directivo de la entidad, donde evalúa el desempeño de la gestión de las TIC en la entidad, se revisan los indicadores del tablero de control de TI y se toman decisiones de fortalecimiento a implementar y la prioridad de estas todo esto para mantener una mejora continua.

Un ejemplo de los miembros que componen la instancia de decisión es:



- El Gerente de la ESE Carmen Emilia Ospina
- Junta directiva
- La subgerencia administrativa
- La subgerencia tecnicocientífica
- El jefe de la oficina de Planeación
- El jefe de la oficina financiera
- El jefe de la oficina control interno
- Jefes de zona
- El responsable de las TIC (CIO)

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b> <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>	<b>PÁGINA</b> 55 de 164

De las sesiones de trabajo ejecutadas se lleva un registro en actas de las reuniones realizadas, decisiones tomadas, directrices y compromisos acordados, para el cumplimiento de los indicadores plasmados en el plan de desarrollo.

### Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general

Como instrumento para el gobierno de las TIC se implementó una matriz de riesgos para identificar y gestionar las principales categorías y eventos de riesgos institucionales relacionados con las TIC.

La matriz de riesgos está alineada con el plan de acción y hace parte de la gestión institucional de riesgos de la gestión de tecnologías de la Información.

A continuación, se ilustra la matriz de riesgo a corte al último mes

### Ilustración 4. Mapa de riesgo de gestión- Seguridad de la información

Evaluación de Riesgo de:	FECHA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:	VIGENCIA:	FECHA DE SEGUIMIENTO:																			
Identificación del riesgo	Análisis del riesgo (Inherente)	Acción del riesgo - Valoración de los controles	Plan de Acción																			
Referencia	Proceso	Subproceso	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de Impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	N. Control	Descripción del Control	Plan de Acción	Responsable	Fecha implementación	Fecha Seguimiento	Observaciones al Seguimiento	Estado
1	TIC	SISTEMA DE INFORMACION	Estabilidad y Disponibilidad	Dependencia de clientes digitales y usuarios de la entidad	Acceso a sistemas e información en autorización abusivos de los privilegios otorgados en el manejo de software institucional.	Posibilidad de afectación económica y reputacional por demandas de clientes respecto a sistemas de la entidad debido a: Acceso a sistemas e información en autorización abusivos de los privilegios otorgados en el manejo del software institucional.	Perdida de la confidencialidad	1000	Alta	80%	Ene 100 - 500 DMLMV	Mayor	80%	Alta	1	El área de TIC con un equipo de trabajo, realiza "evaluación" a los sistemas de soporte a la entidad y el soporte de seguridad al usuario según sea pertinente.	Actualizar procedimientos donde se documenta los controles existentes.	Líder del área de TIC	16/10/2022	Manual	Se realizó que ingresó personal a laborar a la ESE ESO, se crean los usuarios de conformidad con el procedimiento GCI-017 PROVISIÓN DE USUARIO EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, quienes tienen los permisos GCI-017 en los INDICADORES SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GCI-017 de INDICADORES CUALITATIVOS. Se socializó al personal el manejo de los software existentes.	Finalizado
															2	El sistema de información autoriza usuarios que no tienen el control de los usuarios, y por ende acceder a los sistemas de información, lo cual se determinó durante la auditoría de la seguridad del control al momento de creación.				El software permite asignar fecha límite de acceso a los sistemas de información, lo cual se determinó durante la auditoría de la seguridad del control al momento de creación.		
															3	El área de talento humano, valida el área de TIC al personal que no está inscrito en el sistema de información.	Realizar auditorías conforme al plan de acción de la agenda al personal de privilegios otorgados en el manejo del software institucional.	Líder del área de TIC	16/10/2022	Semestral	Se realizó el control de acceso al área de talento humano en la selección del personal que no continúa vinculado con la ESE a través de prestación de servicios y de soporte. Se realizó la verificación en los software. Se socializó al personal en el manejo de los privilegios otorgados en el procedimiento GCI-017 PROVISIÓN DE USUARIO EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	Finalizado



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i o y  
ESE Carmen Emilia Ospina



 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 57 de 164</p>

En la matriz se puede evidenciar la gestión de 8 Riesgos orientados al subproceso de sistemas de información donde se identificaron 16 actividades de control en la cual se realiza acciones que mitigan el riesgo.

### Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC

**Tabla 56. Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC vigencia 2025**



TICS	Total Proyección
	\$ 41.200.000
Mantenimiento Computadores	\$ 61.800.000
Servicio de Internet y Banda Ancha	\$ 306.900.823
Hosting de Página Web	\$ 14.000.000
Simad	\$ 25.200.000
Software Intitucional	\$ 1.030.000.000
Contrato de UPS	\$ 100.000.000
Licencia de Office	\$ 26.000.000
Mantenimiento de Televisores	\$ 20.000.000
Certificación IPV6	\$ 100.000.000
Mantenimiento de Servidores	\$ 20.000.000
Compra de Computadores	\$ 833.874.177
Antivirus	\$ 54.000.000
<b>SubTotal</b>	<b>\$ 2.632.975.000</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 58 de 164</p>

La ese Carmen Emilia Ospina revisa los reportes de ejecución del presupuesto, para tomar decisiones y evaluar la gestión de adiciones o ajustes al presupuesto.

### 9.2.2. Modelo de Gestión de TI

#### Procesos:

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DE ALINEAMIENTO, ORGANIZACIÓN & PLANEACIÓN DE TI

- Mantener la arquitectura empresarial de TI
- Planeación estratégica de TI
- Gestión presupuestal TI
- Gestión relacionamiento con actores clave de la entidad
- Estructuración de proyectos y contrataciones
- Gestión contractual recursos y servicios de TI
- Supervisión de contratos de ti y manejo de controversias
- Gerencia de proyectos de TI
- Administración personal de tic (funcionarios y contratistas)
- Gestión de uso y apropiación de la tecnología
- Administración instalaciones físicas personal TI

#### GESTIÓN CICLO DE VIDA DEL LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



- Ingeniería de requerimientos de soluciones
- Desarrollar y mantener arquitectura de soluciones de TI
- Pruebas de aceptación
- Gestión de defectos

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 59 de 164</p>

- Administración de la configuración
- Administración de ambientes (desarrollo, producción)

## GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI

- Desarrollar y mantener arquitectura de infraestructura
- Instalar y configurar equipos de la infraestructura
- Mantener actualizados componentes de software servidores
- Monitorear el desempeño de la infraestructura
- Administrar incidentes en equipos de la infraestructura

## ADMINISTRAR LOS DATOS

- Administración de las bases de datos
- Administrar publicaciones de contenido en portales
- Administrar los respaldos (backups)



## GESTIÓN DE LICENCIAMIENTOS Y SUSCRIPCIONES

- Administrar licenciamientos de productos y usuarios
- Gestión de novedades de licenciamiento y suscripción

## GESTIÓN OPERATIVA DE LOS SERVICIOS DE TI

- Gestión de acuerdos de niveles de servicio
- Administrar configuración herramienta de mesa de servicios
- Gestión de incidentes

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 60 de 164</p>

- Gestión de solución de problemas (causa raíz)
- Gestión de cambios a componentes del servicio
- Gestión de versiones y administración configuración
- Gestión de la capacidad y el desempeño de los servicios
- Gestión de almacenamiento y respaldo de información

## ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Administración del sistema de seguridad de la información (SGSI)
- Gestión de políticas de seguridad de la información
- Gestión y desarrollo de la cultura de seguridad de la información
- Gestión de cuentas usuarios, permisos, perfiles
- Planear y ejecutar pruebas de seguridad (vulnerabilidad)
- Gestión de incidentes de seguridad
- Administrar configuración equipos de seguridad informática (firewall, dlp, etc.)

**Tabla 57. Procesos**

Proceso	Descripción	Documento de caracterización
<b>Gestión Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión presupuestal TI.</li> <li>• Gestión contractual recursos y servicios de TI</li> </ul>	<p><a href="https://esecarmenemiliaospina.gov.co/plan-de-compras/">https://esecarmenemiliaospina.gov.co/plan-de-compras/</a></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión de contratos de TI y manejo de controversias</li> </ul>	<p>Formato GBS-S1-F39 Informe ménsula de ejecución de actividades de bienes y servicio link: <a href="http://mapaprosesos.esecarmenemiliaospina.gov.co/mapa/18.%20Gesti%C3%B3n%20de%20contrataci%C3%B3n/2.%20Subprocesos/1.%20Contrataci%C3%B3n/5%20Formatos/GBS-S1-F39-V1%20Informe_mensual_ejecucion_actividades_bienes%20_servicios.pdf">http://mapaprosesos.esecarmenemiliaospina.gov.co/mapa/18.%20Gesti%C3%B3n%20de%20contrataci%C3%B3n/2.%20Subprocesos/1.%20Contrataci%C3%B3n/5%20Formatos/GBS-S1-F39-V1%20Informe_mensual_ejecucion_actividades_bienes%20_servicios.pdf</a></p>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
 INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
 Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

**v5**

**PÁGINA** 61 de  
164



Proceso	Descripción	Documento de caracterización
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración personal de tic (funcionarios y contratistas)</li> </ul>	Contrato de servicio <a href="http://mapaprosesos.esecarmenemiliaospina.gov.co/mapa/18.%20Gesti%C3%B3n%20de%20contrataci%C3%B3n/2.%20Subprocesos/1.%20Contrataci%C3%B3n/5%20Formatos/GBS-S1-F8-V3Contrato.pdf">http://mapaprosesos.esecarmenemiliaospina.gov.co/mapa/18.%20Gesti%C3%B3n%20de%20contrataci%C3%B3n/2.%20Subprocesos/1.%20Contrataci%C3%B3n/5%20Formatos/GBS-S1-F8-V3Contrato.pdf</a>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de uso y apropiación de la tecnología</li> </ul>	Indicaciones sobre seguridad de la información TIC-S1-F10
<b>Gestión de la infraestructura de TI.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalar y configurar equipos de la infraestructura</li> <li>Monitorear el desempeño de la infraestructura</li> </ul>	Hoja de vida alojada al servidos de Backup.
<b>Administración de los datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de las bases de datos</li> <li>Administrar repositorios de contenido</li> <li>Administrar publicaciones de contenido en portales</li> <li>Administrar los respaldos (backups)</li> </ul>	Procedimiento administración de la base de datos de usuarios GCI-S1-P2. Procedimiento administración de aplicativos y/o sistemas de información de la entidad GCI-S1-P1. Procedimiento administración de servicios web GCI-S1-P4. Procedimiento custodia de los activos de información TIC-S1-P9
<b>Gestión de licenciamientos y suscripciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de novedades de licenciamiento y suscripción</li> </ul>	Procedimiento baja de licencias de software CI-S1-P7.
<b>Gestión operativa de los servicios de TI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solución de problemas (causa raíz)</li> <li>Gestión de almacenamiento y respaldo de información</li> </ul>	Procedimiento soporte técnico de los recursos informáticos GCI-S1-P3. Procedimiento custodia de los activos de información TIC-S1-P9
<b>Administración de la seguridad y privacidad de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de políticas de seguridad de la información</li> </ul>	Documento de apoyo plan de la seguridad y privacidad de la información 2021-2024 GCI-S1-D2.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

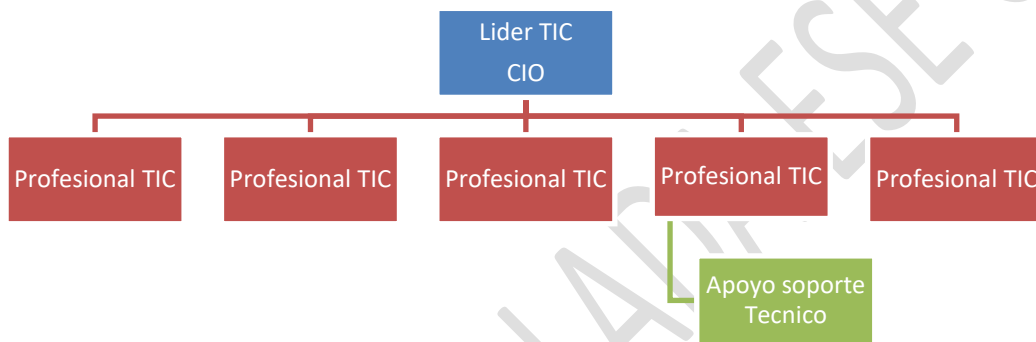
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p>PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p>CODIGO: GCI-S1-D4</p>	<p>VIGENCIA: 30/01/2026</p>	<p>V5</p>	<p>PÁGINA 62 de 164</p>

### 9.2.3. Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional de TI de la entidad, que soportan la gestión de las Tecnologías de la Entidad.

#### Ilustración 5. Estructura organizacional de TI





**Fuente:** *Elaboración propia TIC*

#### Matriz de Responsabilidades del personal con respecto a los procesos

La siguiente ilustración muestra la estructura organizacional del área TIC, siendo lidera por el coordinador TIC (con funciones de CIO), apoyado por cinco profesionales en ingeniería de sistemas y un técnico de sistemas.

Se recomienda que se contemple realizar una modificación de la estructura que incluya profesional de redes e infraestructura, profesional de seguridad de la información, analistas de calidad de los sistemas de información. La propuesta debe incluir un nivel de gobierno TI, a través de un líder de TI, que tenga conocimientos en temas de TI, este líder estará apoyado por roles de soporte que desarrollen las labores operativas en cada una de las zonas.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 63 de 164</p>

## Roles

**Tabla 58. Roles vs Funciones**

Rol	Cantidad	Funciones
Líder TIC	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar y actualizar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información de la ESE para precisar el manejo de la información y los desarrollos tecnológicos.</li> <li>2. Asesorar a la ESE CEO, desarrollando y brindando las recomendaciones acerca de las aplicaciones informáticas requeridas para su óptimo funcionamiento.</li> <li>3. Gestionar los procesos de sistematización de la información que posee la ESE.</li> <li>4. Diseñar, programar y ejecutar planes preventivos y correctivos aplicables a los sistemas informáticos y software de la Administración Municipal.</li> <li>5. Realizar los procesos de sistematización de la información y establecer bases de datos.</li> <li>6. Orientar a la gerencia en lo referente a la plataforma informática de la ESE, así como los Hardware y Software necesarios para el funcionamiento, manejo y custodia de la información.</li> <li>7. Administrar la seguridad de la base de datos de los sistemas al servicio de la ESE CEO.</li> <li>8. Conceptuar, evaluar y definir las necesidades y lineamientos para la adquisición, adaptación, desarrollo de bienes, custodia, mantenimiento, administración de contingencias y actualización de las plataformas y de los bienes informáticos, velando siempre por el adecuado dimensionamiento de los requerimientos de la entidad frente a los adelantos tecnológicos del entorno y por su adecuado funcionamiento.</li> <li>9. Garantizar la disponibilidad de información consistente, actualizada y confiable, necesaria para el cumplimiento de la misión institucional.</li> <li>10. Coordinar, las directrices y orientaciones para la elaboración de planes de capacitación en informática para los funcionarios de la ESE CEO.</li> <li>11. Efectuar el seguimiento de los planes institucionales en lo relacionado con el desarrollo informático y evaluar la utilización e impacto de esta tecnología en los procesos institucionales, así como coordinar con las demás unidades de la ESE, los sistemas de información institucionales, la sistematización y digitalización de sus procesos y procedimientos.</li> <li>12. Definir y actualizar plataformas tecnológicas y emitir conceptos técnicos en las compras de software y hardware.</li> <li>13. Velar por el cumplimiento de indicadores, flujo de documentos.</li> <li>14. Velar por el correcto funcionamiento y actualización de la página web de la ESE CEO y la prestación de la mayor cantidad de servicios a través del medio tecnológico y dicho portal.</li> <li>15. Preparar y rendir los informes periódicos de gestión que le sean solicitados por el gerente o los entes de control y autoridades competentes.</li> <li>16. Buscar, coordinar y gestionar proyectos relacionados con las tecnologías que permitan a la institución crecer, innovar y avanzar impulsando su desarrollo.</li> <li>17. Diseñar políticas de confidencialidad y respeto en la difusión de la información en el marco de la normatividad de transparencia y acceso a la información pública.</li> </ol>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

Rol	Cantidad	Funciones
		<p>18. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución Nacional, la Ley, los Decretos, las Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamento Inteno de Trabajo.</p> <p>19. Garantizar el manejo del personal a su cargo y el cumplimiento de los objetivos de su proceso a través de su equipo de trabajo.</p> <p>20. Elaborar el POAI de su área teniendo en cuenta los objetivos institucionales.</p> <p>21. Articular y brindar apoyo a las diferentes áreas en el cargue de la información en las diferentes plataformas, de acuerdo a la normatividad e informes requeridos mensualmente para la institución.</p> <p>22. Coordinar y ejecutar las acciones para la implementación de Políticas de Gestión Institucional, para el proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, adoptado por la E.S.E</p> <p>23. Desarrollar e implementar planes de tecnología informática a corto y largo plazo, alineados con el plan de desarrollo institucional y la normatividad vigente en salud, para cumplir la misión y metas de la entidad.</p> <p>24. Cumplir con el reglamento interno de trabajo.</p> <p>25. Evaluar los sistemas de información existentes, en cuanto a grado de automatización, funcionalidad, estabilidad, confiabilidad, complejidad, costos, fortalezas y debilidades con el fin de aplicar acciones correctivas preventivas y de optimización para el mejoramiento continuo.</p> <p>26. Custodiar y garantizar la retención y seguridad de los registros clínicos.</p> <p>27. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia o que le sean asignadas por la ley o autoridad competente.</p>
Profesional TIC	1	<p>1. Apoyo en el diseño de metodologías informáticas dirigidas a recopilar información por venta de servicios y listar reportes que reflejen el estado de la misma.</p> <p>2. Contribuir con la adecuada gestión administrativa y asistencial, mediante el cruce de información de cada área en el cumplimiento de su objeto empresarial.</p> <p>3. Orientación en la compra de sistemas de software, hardware, equipos de comunicación y/o infraestructura tecnológica que se requiera.</p> <p>4. Brindar el soporte técnico respectivo, correctivos y soluciones técnicas que permitan la continuidad y buen funcionamiento de la arquitectura tecnológica de la ESECEO.</p> <p>5. Apoyo en la coordinación en la recepción, validación, depuración y /o administración de las bases de datos de usuarios afiliados enviados por cada entidad contrata con la ESE CARMEN EMILIA OSPINA.</p> <p>6. Brindar acompañamiento técnico al personal de la ESECEO, durante la implantación de proyectos de TICs adquiridos por la Entidad.</p> <p>7. Acompañamiento por el buen funcionamiento de cada uno de los módulos de los sistemas de información con que la ESE CEO cuenta.</p> <p>8. Realizar la inducción al personal que ingresa a la empresa y que requiere conocer el funcionamiento del sistema de información e infraestructura Tecnológica.</p> <p>9. Asignación de usuario y clave para el ingreso a los sistemas de información, teniendo en cuenta las políticas de seguridad y los perfiles asignados a cada área de funcional.</p> <p>10. Apoyo en la implementación y actualización de las herramientas de diseño de software.</p> <p>11. Apoyo en las actividades de supervisión de contratos del área TIC.</p>

Rol	Cantidad	Funciones
		<p>12. Definir, justificar y presentar las necesidades de las áreas donde se desarrolla el objeto del contrato.</p> <p>13. Apoyo y coordinación para el envío del reporte de sismad en el Aplicativo PISIS del ministerio de la protección social cada trimestre y certificar el envío</p> <p>14. Apoyo en el análisis de las funciones del grupo humano de plataforma tecnológica y telecomunicaciones para proporcionar lineamientos que permitan el desarrollo de proyectos de infraestructura y telecomunicaciones.</p> <p>15. Apoyo en la colaboración de las directrices que mejoren el desarrollo y funcionamiento de los Sistemas de Información institucionales, así como participar en la definición, diseño y ejecución de los proyectos informáticos que permitan apoyar a las áreas técnicas en el cumplimiento de los objetivos misionales</p> <p>16. Brindar apoyo de las actividades que promuevan el aseguramiento de la calidad de los procesos y procedimientos informáticos y de los datos que la ESE CARMEN EMILIA OSPINA brinda a los usuarios finales, satisfaciendo los requerimientos institucionales.</p> <p>17. Apoyo en la revisión de la información generada para publicación de resultados, de cada una de las operaciones misionales establecidas por la Entidad.</p> <p>18. Atender a los usuarios internos y externos de la ESECEO, orientando y gestionando soluciones efectivas acordes con los procedimientos establecidos por la Entidad.</p> <p>19. Participar en los grupos de trabajo que conforme la Entidad para la formulación y ejecución de proyectos que generen alternativas de innovación, y que cumplan con eficacia y eficiencia la misión institucional.</p> <p>20. Apoyo en la ejecución de actividades tendientes a la implementación y administración de redes de voz y datos.</p> <p>21. Apoyo a la administración de los sistemas de información institucionales, Intranet y Pagina web.</p> <p>22. Brindar acompañamiento en el proceso de configuraciones de los equipos que conforman las soluciones sistemáticas de cada uno de los procesos de la organización.</p> <p>23. Apoyo en la medición de los indicadores de proceso, según lo establecido en la ficha técnica de cada indicador y establecer o proponer las acciones respectivas para lograr mayor eficiencia y efectividad en el proceso</p> <p>24. Disponibilidad los fines de semana como soporte de sistemas en los centros de salud de Urgencias, según cronograma</p> <p>25. Apoyar el proceso de Gestión Documental, archivos de gestión y archivo central de la ESECEO.</p> <p>26. Las demás actividades necesarias para el cumplimiento del presente</p> <p>27. Presentar informe mensual de los avances del Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024.</p> <p>28. Las demás actividades anexas o complementarias que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este objeto.</p>
Profesional TIC	1	<p>1. Prestar sus servicios profesionales de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</p>



Rol	Cantidad	Funciones
		<p>2. Realizar y documentar el proceso de generación de informes, solicitados por las áreas funcionales de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, de acuerdo a la necesidad.</p> <p>3. Capacitar al personal de la ESE CEO, en la generación de informes y datos estadísticos.</p> <p>4. Publicación y/o remisión de informes de producción a los entes vigilantes, de control, Convenios, Entidades contratadas, de acuerdo a la necesidad.</p> <p>5. Participar en los diferentes comités internos de la ESE CEO y externos de los entes vigilantes y de control.</p> <p>6. Generar validar y realizar informes trimestrales para el Ministerio, (siho), informe gerencial (rips) e Informe gerencial para presentar en junta directiva.</p> <p>7. Brindar soporte de disponibilidad de sistemas en los centros de salud de urgencias, según cronograma establecido con el líder del área.</p> <p>8. Actualizar el cuadro de inventario de información por área funcional.</p> <p>9. Diseñar, actualizar, elaborar y presentar al área de calidad todos los procedimientos, formatos, documentos de apoyo necesarios y requeridos en el componente de información del gobierno en línea, del área TIC.</p> <p>10. Actualizar, elaborar e implementar los cuadros de clasificación de activos de información.</p> <p>11. Prestar soporte en la elaboración de informes semanales en vigilancia epidemiológica, realizar actualizaciones del software, realizar acompañamiento cuando sea requerido para el mismo.</p> <p>12. Generar, elaborar informes semanales basados en Rips, pasados por la herramienta Sianiesp y enviarlos a la Secretaria de Salud Municipal y a la Coordinadora de Vigilancia Epidemiología en la Ese para realizar búsqueda activa y a su vez realizar informes y demás.</p> <p>13. Brindar soporte, informes y demás necesidades requeridas para el funcionamiento del aplicativo Sivigila escritorio y Sivigila 4.0 en línea, de la Ese Carmen Emilia Ospina.</p> <p>14. Llevar el control de las evidencias del envío de los informe de cada dependencia a los entes de control con el respectivo informe.</p> <p>15. Asignar usuarios y contraseñas en los sistemas de información de la Ese Carmen Emilia Ospina. (indigo vie, simad, correo electrónico institucional).</p> <p>16. Acompañamiento en las diferentes auditorias del área tic.</p>

Rol	Cantidad	Funciones
		<p>17. Inactivación de los usuarios una vez termina su contrato e inicia uno nuevo en los sistemas de información de la Entidad, con el acompañamiento de talento humano y jefes de grupo.</p> <p>18. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</p> <p>19. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</p> <p>20. Brindar soporte en la generación de historias clínicas para el área de Defensa Judicial, respuesta a derechos de petición y tutelas.</p> <p>21. Brindar soporte en la estructura, validación, firma y cargue de informes de ley y obligatorio cumplimiento, en las diferentes plataformas, pisis, sispro etc.</p> <p>Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este objeto.</p>
Profesional TIC	1	<p>1. Prestar sus servicios profesionales de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</p> <p>2. Realizar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivos (formateo, limpieza, soldadura, etc). De todos los equipos de tecnología.</p> <p>3. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</p> <p>4. Definir, justificar y presentar las necesidades tecnológicas de las áreas funcionales de la ESECEO.</p> <p>5. Realizar capacitaciones al personal, para el mejoramiento de los procesos de generación de informes e ingreso de datos a los sistemas de información con que cuenta la ESECEO.</p> <p>6. Realizar capacitaciones la personal sobre seguridad de la información.</p> <p>7. Diseñar, Realizar y socializar los manuales de usuario necesarios de los sistemas de información, con que cuenta la ESECEO.</p> <p>8. Realizar el Soporte Técnico en el centro de salud zona sur urbano y rural, en cuantas fallas Tecnológicas, capacitación, software, hardware y comunicaciones, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos.</p> <p>9. Atender y solucionar de acuerdo a los indicadores de gestión, las fallas tecnológicas presentadas, en los tiempos asignados.</p> <p>10. Disponibilidad los fines de semana como soporte de sistemas en los centros de salud de Urgencias, según cronograma.</p>

<b>Rol</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Funciones</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Creación de usuarios en las plataformas institucional de la ESE con capacitación de manejo y activación de usuarios cuando renovación de contrato.</li> <li>12. Implementación de punto de Red en áreas nuevas de trabajo y/o modificación de los mismos.</li> <li>13. Apoyo en los procesos requeridos para el cumplimiento de plan de acción definido por el área TIC.</li> <li>14. Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este objeto.</li> <li>15. Elaborar el plan de diagnóstico de redes a categoría 6A, en el centro de salud urbano sur.</li> <li>16. Elaborar el plan de diagnóstico de los sistemas de comunicación zona rural sur.</li> <li>17. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</li> <li>18. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</li> </ol>
Profesional TIC	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar sus servicios de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</li> <li>2. Auditar y documentar el proceso de mantenimientos de servidores a nivel lógico y de software.</li> <li>3. Instalar las actualizaciones de Índigo en el servidor.</li> <li>4. Auditar el tráfico de uso, recursos de infraestructura y compartir el proceso a los ingenieros de la ESE.</li> <li>5. Puesta de marcha de las actualizaciones de liberación de Indigo en el año.</li> <li>6. Registro de los Tickes en plataforma Zendesk y seguimientos de estos.</li> <li>7. Auditar las copias de Seguridad de servidores de la ESE.</li> <li>8. Reinstalación del programa Índigo si se requiere.</li> <li>9. Realizar copias de seguridad de los servidores de acuerdo a los cronogramas establecidos.</li> </ol>

Rol	Cantidad	Funciones
		<p>10. Planear, diseñar, documentar y participar en la normalización, desarrollo y asistencia técnica en la ejecución de los procesos de obtención y análisis de los datos que faciliten la toma de decisiones con el programa Índigo.</p> <p>11. en donde se muestra que realiza el de documentar el plan de capacidad, monitorización del uso y rendimiento de la infraestructura TIC de alta disponibilidad, consistente, de desempeño eficiente y seguro que se encuentran estipulado en el plan de desarrollo 2021-2024 de la Ese Carmen Emilia.</p> <p>12. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</p> <p>13. Diseñar un proceso para la implementación de la seguridad del uso de las tecnologías al interior de la Ese Carmen Emilia Ospina.</p> <p>Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este objeto.</p>
Profesional TIC	1	<p>1. Prestar sus servicios profesionales de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</p> <p>2. Realizar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivos (formateo, limpieza, soldadura, etc). De todos los equipos de tecnología.</p> <p>3. Contribuir con la adecuada gestión administrativa y asistencial, mediante el cruce de información de cada área en el cumplimiento de su objeto empresarial.</p> <p>4. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de Verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</p> <p>5. Definir, justificar y presentar las necesidades tecnológicas de las áreas Funcionales de la ESECEO.</p> <p>6. Diseñar, Realizar y socializar los manuales de usuario necesarios de los Sistemas de información, con que cuenta la ESECEO.</p> <p>7. Realizar el Soporte Técnico en el centro de salud zona norte urbana y rural, en cuantas fallas Tecnológicas, capacitación, software, hardware y comunicaciones, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos.</p> <p>8. Atender y solucionar de acuerdo a los indicadores de gestión, las fallas Tecnológicas presentadas, en los tiempos asignados.</p> <p>9. Brindar soporte de sistemas en los centros de salud de urgencias, según cronograma establecido con el líder del área.</p> <p>10. Apoyar el proceso de implementación del Gobierno en Línea y Ley de Transparencia, Administración y publicación en la Página Web e Intranet.</p>

Rol	Cantidad	Funciones
		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este Objeto.</li> <li>12. Renovación tecnología para suplir las necesidades y brindar un mejor servicio a la comunidad.</li> <li>13. Elaborar el plan de diagnóstico de redes a categoría 6A, en el centro de salud urbano norte.</li> <li>14. Elaborar el plan de diagnóstico de los sistemas de comunicación zona rural norte.</li> <li>15. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</li> <li>16. Apoyar la publicación de contenido y documentos digitales en el portal web de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, bajo los parámetros establecidos en la resolución 1519 de 2020 y sus respectivos anexos, en cumplimiento de Ley sobre accesibilidad y transparencia NDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION –ITA Y MIPG.</li> <li>17. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</li> </ol>
Tecnico TIC	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar sus servicios técnico de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</li> <li>2. Realizar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivos (formateo, limpieza, soldadura, etc). De todos los equipos de tecnología.</li> <li>3. Actualizar hojas de vida de cada uno de los equipos de cómputo, en las dos plataformas (se indica en el área de sistemas).</li> <li>4. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</li> <li>5. Brindar Soporte Técnico en cada uno de los centros de salud, en cuantas fallas tecnológicas, capacitación, software, hardware y comunicaciones.</li> <li>6. Realizar el soporte técnico de los equipos dispuestos en los diferentes puntos de atención, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos.</li> <li>7. Brindar capacitación a los funcionarios sobre el buen manejo y trato a los equipos de cómputo.</li> <li>8. Apoyar en la instalación de programas asignados y/o coordinados por el líder de las TIC y los apoyos de cada zona.</li> </ol>

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 71 de 164</p>

Rol	Cantidad	Funciones
		<p>9. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</p>

### 9.3. Gestión de Proyectos

El área de sistemas debe liderar la planeación, ejecución y seguimiento a los proyectos de TI en la institución, atendiendo las directrices establecidas en el plan de desarrollo de la vigencia que corresponda alineado a los objetivos, estrategias metas e indicadores del plan de acción institucional.

El área TIC debe implementar modelo de gestión de proyectos MAE como referencia para las entidades, descrito a continuación.

#### Modelo de Gestión de Proyectos

**Dominio Legal:** Define de manera integral y completa las actividades necesarias para evaluar los aspectos legales asociados a un proyecto, desde su estructuración, estudio de viabilidad, contratación y cierre.

**Dominio de Planeación:** Contiene las mejores prácticas para dimensionar trabajo, recursos, presupuesto y tiempos necesarios para alcanzar un objetivo, todo esto teniendo en cuenta la dinámica de ejecución del Estado.



**Dominio de Ejecución:** Este ítem contiene un proceso para una correcta ejecución de los esfuerzos y trabajo enmarcados en un proyecto, dentro de las variables que definen su alcance, objetivos y restricciones. La aplicación del dominio de ejecución deberá garantizar el avance del plan de trabajo.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 72 de 164</p>

**Dominio de Control:** Dominio que contiene actividades de vigilancia, auditoria e inspección, para detección de posibles hallazgos y oportunidades de mejora en el marco de la ejecución de un proyecto.

## 9.4. Gestión de Información

### 9.4.1. Planeación y Gobierno de la gestión de Información

Apoyar la toma de decisiones de la entidad mediante la gestión de información basada en las mejores prácticas y el uso de nuevas tecnologías.

Esta ruptura estratégica se puede alinear con los principios de la transformación digital pública de la siguiente manera:



- Procesamiento de datos de la productividad por servicio y activos de información clasificado, reservada dispuestos en plataforma de datos abiertos del Estado.
- Incorporación de mecanismos para mitigar los riesgos de seguridad digital en las herramientas empleadas para apoyar la toma de decisiones dentro de la gestión de información de la entidad.
- Diseño e implementación de trámites y servicios digitales o electrónicos óptimos y útiles, que faciliten la respuesta y gestión de la información que requieren los ciudadanos.
- Se implementara el sistema de BACKUP NAT para realizar las copias de seguridad de la información de nuestra entidad.
- Planear, diseñar, documentar y participar en la normalización, desarrollo y asistencia técnica en la ejecución de los procesos de obtención y análisis de los datos que faciliten la toma de decisiones con el programa Índigo.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>				
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 73 de 164</p>	

### 9.4.2. Arquitectura de Información



La entidad cuenta con el sistema de información interno centralizado que es el INDIGO, SIMAD, VENTANILLA UNICA VIRTUAL, PQRSD, Intranet, SPARK, Correo electrónico y alquiler de hosting para la página WEB.

**Tabla 59. Matriz de entidades vs componentes de TI**

	Página Web	SIMAD	VENTANILLA UNICA VIRTUAL	PQRSD	Indigo	Spark	Correo electrónico	Base de datos	Intranet
Ciudadano	X		X	X			X		
Agente regulado	X		X	X			X		
Petición	X	X	X	X			X		
Queja	X	X	X	X			X		
Reclamo	X	X	X	X			X		
Denuncia	X	X	X	X			X		
Programa	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Beneficiario	X		X	X			X	X	
Impuesto									
Ubicación	X		X	X					
Proveedor	X		X	X			X		
Funcionario	X	X	X	X			X		X
Proceso precontractual	X	X	X	X			X		
Proceso contractual	X	X	X	X			X		
Auditoría	X		X	X			X		
hallazgo	X		X	X					
Política	X		X	X					
Informe supervisión	X		X	X					
Decreto	X		X	X					
Resolución	X		X	X					

### 9.4.3. Diseño de Componentes de información

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 74 de 164</p>

Actualmente la entidad cuenta con Índice de información clasificada y reservada, activos de información, publicada en la página WEB y en datos abiertos.

Link Índice de información clasificada y reservada, activos de información:

<https://esecarmenemiliaospina.gov.co/sistemas-de-informacion/>

La entidad cuenta con el procedimiento custodia de activos de información GCI-S1-P9-V1

Se debe diseñar un catálogo de componentes de información para identificar conjuntos de datos.



#### 9.4.4. Análisis y aprovechamiento de los componentes de información

Una vez la información es procesada, analizada por el área competente, ésta es entregada a entes internos y externos de la ese Carmen Emilia Ospina y publicada en los portales de comunicación como lo son página WEB, Intranet (Plataforma interna de la entidad), datos abiertos, EPS, secretaria de salud departamental, municipal y a la Supersalud (SIHO), de conformidad con la ley.

#### 9.4.5. Calidad y Seguridad de los componentes de información

La calidad y la seguridad de la información que se genera produce y custodia la entidad, es consistente precisa y clara en su formulación, por cuanto este proceso se realiza con cada líder de área o responsable ya que sabe de la información que produce. La entidad implementara el procedimiento para salvaguardar la información que se produce y de esta manera garantizar su confidencialidad y custodia. los Componentes de Información. Incluye:

- La protección y privacidad de componentes de información: Se materializa mediante el cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de información, las

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 75 de 164</p>

consideraciones de protección y privacidad de la información en el directorio de metadatos especificando si la información es pública, privada o secreta.

- La auditoría y trazabilidad de componentes de información, especialmente los relacionados con la trazabilidad de los sistemas de información
- El reporte de los hallazgos a los componentes de información.
- Matriz de riesgo de seguridad de la información.

## 9.5. Sistemas de Información



### 9.5.1. Catálogo de los Sistemas de Información

Se implementara el catálogo de Sistemas de Información que Corresponde al inventario de los sistemas relacionando por cada uno un conjunto de datos funcionales, técnicos y de gestión. Esto permite la identificación rápida de aspectos claves de los Sistemas conllevando a tomar decisiones ágiles sobre la arquitectura de sistemas de información.

**Tabla 60. Caracterización Sistema SECOP1**

<b>Nombre aplicación</b>	SECOP 1
<b>Descripción Funcional</b>	Plataforma de consulta de todos los Procesos de Contratación, con cuentas para entidades y proveedores; y vista pública para cualquier tercero interesado en hacer seguimiento a la contratación pública.
<b>Información que gestiona</b>	Contratos Documentos de soporte Procesos pre-contractuales Proponentes Oferentes Licitaciones Subastas
<b>Tipo de software</b>	Software como servicio
<b>Estado</b>	Productivo
<b>Esquema de licenciamiento</b>	Libre para entidades públicas
<b>Fabricante</b>	Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compa Eficiente
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	No aplica

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	

<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Ninguna
--	---------



**Tabla 61. Caracterización Sistema SECOP 2**

<b>Nombre aplicación</b>	SECOP 2
<b>Descripción Funcional</b>	Plataforma transaccional para gestionar en línea todos los Procesos de Contratación, con cuentas para entidades y proveedores; y vista pública para cualquier tercero interesado en hacer seguimiento a la contratación pública.
<b>Información que gestiona</b>	Contratos Documentos de soporte Procesos pre-contractuales Proponentes Oferentes Licitaciones Subastas
<b>Tipo de software</b>	Software como servicio
<b>Estado</b>	Productivo
<b>Esquema de licenciamiento</b>	Libre para entidades públicas
<b>Fabricante</b>	Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compa Eficiente
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	No aplica
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Ninguna

**Tabla 62. Caracterización Sistema Página Web**

<b>Nombre aplicación</b>	Página web E.S.E Carmen Emilia Ospina
<b>Descripción Funcional</b>	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
<b>Información que gestiona</b>	Licencias Impuestos Normatividad Noticias Servicios institucionales Trámites Información organizacional
<b>Tipo de software</b>	Software como servicio
<b>Estado</b>	Productivo
<b>Esquema de licenciamiento</b>	Software libre para entidades públicas
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	Indicar los Sistemas con los que se integra SIMAD, mapa de proceso, tramites en línea, SECOP, Estadísticas, virales.
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Ninguna

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 77 de 164</p>



**Tabla 63. Caracterización Sistema INDIGO**

<b>Nombre aplicación</b>	Sistema misionales de prestación de servicios INDIGO VIE
<b>Descripción Funcional</b>	<p>Es un sistema de información EHR - ERP, integrado para el sector salud. Está compuesto por módulos QUE INTERACTUAN y se integran para todas las áreas que conforman las INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD, públicas y privadas y de todos los niveles de atención. Es decir, que a partir del arribo del paciente (ingreso) hasta la atención médica, se realiza trazabilidad del dato afectando las demás unidades funcionales y su correspondiente resultado en el área administrativa.</p> <p>Gestión financiera Gestión administrativa Gestión de talento humano Gestión vertical salud administrativa Gestión vertical salud asistencial Gestión de calidad</p>
<b>Información que gestiona</b>	<p>Gestión financiera: contabilidad general, administración de efectivo, CUENTAS por pagar, cuentas por cobrar. Gestión administrativa: gestión documental, facturación, inventarios, presupuesto, activos fijos, mantenimiento, compras jurídico, costos. Gestión de talento humano: nomina. Gestión vertical salud administrativa: glosas, contratos EAPB, admisiones, agendamiento, liquidación de honorarios, autorizaciones. Gestión vertical salud asistencial: banco de sangre, censo hospitalario, historia clínica electrónica, referencia y contra referencia, central de mezclas. Gestión de calidad: actas, riesgos, PAMEC, calidad.</p>
<b>Tipo de software</b>	Desarrollo ESCALABLE
<b>Estado</b>	<p>Análisis Pruebas Productivo</p>
<b>Esquema de licenciamiento</b>	licencias a perpetuidad
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	Indicar los Sistemas con los que se integra ATHENEA
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Software con licencia de uso, mas no se cuenta con el código fuente, para generación de mejoras o modificaciones se debe escalar a la casa matrix, estructurales software on premise con nuevas versiines icloud.

**Tabla 64. Caracterización Sistema SIGEP**

<b>Nombre aplicación</b>	SIGEP
<b>Descripción Funcional</b>	<p>El SIGEP es un Sistema de Información y Gestión del Empleo Público al servicio de la administración pública y de los ciudadanos. Contiene información de carácter institucional tanto nacional como territorial, relacionada con: tipo de entidad, sector al que pertenece, conformación, planta de personal, empleos que posee, manual de funciones, salarios, prestaciones, etc.; información con la cual se identifican las instituciones del Estado Colombiano.</p>
<b>Información que gestiona</b>	<p>Información de funcionarios Manual de funciones Entidades del Estado Hojas de vida</p>

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 78 de 164</p>

	Declaración de bienes y rentas Plan institucional de capacitación Evaluación de desempeño
<b>Tipo de software</b>	Software como Servicio
<b>Estado</b>	Productivo
<b>Esquema de licenciamiento</b>	Software libre para entidades públicas
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	Ninguna
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Ninguno



**Tabla 65. Caracterización Sistema de Gestión Documental**

<b>Nombre aplicación</b>	Sistema de Gestión Documental SIMAD
<b>Descripción Funcional</b>	Sistema donde se alojan las tablas de retención documental, así como los expedientes y documentos relacionados con los procesos de la Entidad.
<b>Información que gestiona</b>	Tablas de retención documental Expedientes Todos los documentos en formato digital
<b>Tipo de software</b>	Software como Servicio
<b>Estado</b>	Productivo
<b>Esquema de licenciamiento</b>	licencias a perpetuidad
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	Ninguna
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Ninguno

**Tabla 66. Caracterización Sistema PQRS**

<b>Nombre aplicación</b>	Sistema de Gestión de PQRs
<b>Descripción Funcional</b>	Sistema que se encarga de la gestión de las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos u otras organizaciones realizan a la Entidad
<b>Información que gestiona</b>	Petición, Denuncia, Reclamo
<b>Tipo de software</b>	Desarrollo a la medida
<b>Estado</b>	Productivo
<b>Esquema de licenciamiento</b>	licencias a perpetuidad
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	Ninguno
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Ninguno

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>				
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 79 de 164</p>	

### 9.5.2. Capacidades funcionales de los Sistemas de Información

A continuación, se presenta la matriz que relaciona las capacidades funcionales de cada una de las aplicaciones ayudando a identificar las aplicaciones que apoyan su gestión.



**Tabla 67. Capacidades funcionales de los SI**

Función	Página web	whatsapp	Simad	Indigo
<p><b>PQRS online para realizar quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.</b></p>	x			
<p>Gestión de información de ciudadanos Verificación de derecho afiliación de los usuario.</p>	x			
<p>Asignación de citas a través de línea whatsapp Plataforma MAWI</p>		x		
<p>Sistema donde se alojan las tablas de retención documental, así como los expedientes y documentos relacionados con los procesos de la Entidad.</p>			x	
<p>sistema de información EHR - ERP, integrado para el sector salud. Está compuesto por módulos QUE INTERACTUAN y se integran para todas las áreas que conforman las INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD, públicas y privadas y de todos los niveles de atención. Es decir, que a partir del arribo del paciente (ingreso) hasta la atención médica, se realiza trazabilidad del dato afectando las demás unidades funcionales y su correspondiente resultado en el área administrativa. Gestión financiera, Gestión administrativa, Gestión de talento humano, Gestión vertical salud administrativa Gestión vertical salud asistencial, Gestión de calidad</p>				x

### 9.5.3. Mapa de Integraciones de Sistemas de Información

La entidad cuenta con un interfaz de datos de laboratorio clínico entre el software AT-HIS e Indigo VIE, el Propósito funcional de la integración se fundamenta en transportar la información de ingreso del paciente y orden de exámenes de laboratorio para cargar en la base de datos de AT-HIS y posterior de forma bidireccional regresar los datos de los resultados de los laboratorios médicos, evitando errores de transcripción y riesgos en la seguridad de atención al paciente, el

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 80 de 164</p>

Protocolo de integración utilizado es Web service REST que consume un archivo XML con la variables necesarias de datos de paciente, orden médica y resultados, mediante esquema de seguridad Usuario – contraseña en la conexión a bases de datos.

#### 9.5.4. Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información



La entidad no dispone de arquitectura de referencia de sistema de información ya que no diseña software de solución de TI.

#### 9.5.5. Ciclo de vida de los Sistemas de Información

En esta sección se describen las actividades más importantes que componen el ciclo de vida de soluciones de software, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada una de las actividades.

**Tabla 68. Situación actual del ciclo de vida de los SI**

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información	Optimizado	Se está realizando el levantamiento de información sobres las posibles mejoras en el sistema de información INDIGO
Análisis de requisitos funcionales y no funcionales	Informal	Se realizara el análisis según el levantamiento de la información del sistema INDIGO.
Diseño de la solución	Optimizado	Se procede a reportar las necesidades de cada módulo y será solucionado en el momento de actualización del sistema de información INDIGO.
Codificación del software	Optimizado	Se corrige en ambiente de desarrollo.
Aseguramiento de la calidad (pruebas)	Implementado	Se aplica soluciones entregadas por la casa matriz en el ambiente de prueba para revisar las mejoras.
Despliegue en Producción	Implementado	Ya revisado todos los módulos se implementa la nueva versión en ambiente de producción.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 81 de 164</p>

### 9.5.6. Mantenimiento de los Sistemas de Información

En esta sección se describen los diferentes tipos de mantenimientos de software que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de mantenimiento.

**Tabla 69. Matriz de Mantenimientos de SI**

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Mantenimientos correctivos – INDIGO	No tiene	Los tiempos de entrega de casa matriz son muy elevados. Demoras en la identificación de las causas de los defectos del software
Mantenimientos Adaptativos - INDIGO	No tiene	No se cuenta con un plan de rollback en caso de que la actualización impacte negativamente el comportamiento del sistema
Mantenimientos evolutivos - INDIGO	Implementado	Los mantenimiento evolutivos se realizan dependiendo la necesidad o cambios en la normatividad vigente.



### 9.5.7. Soporte de los Sistemas de Información

En esta sección se describen los diferentes tipos de soporte de aplicaciones que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de soporte.

**Tabla 70. Matriz de Soportes de SI**

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones INDIGO	Implementado	Tiempo de repuesta más oportuno al momento se solicitar una mejora o soporte, las Actualizaciones debe ser automatizadas no manualmente como se está realizando en la actualidad equipo por equipo.
Soporte de aplicaciones SIMAD	Implementado	Mejorar el filtro de búsqueda para generar informes.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>				
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 82 de 164</p>	

## 9.6. Infraestructura de TI

En esta sección se identifican los componentes de la línea base de la arquitectura tecnológica en servicios de infraestructura, entre estos están:



- Servidores.
- Servicio de almacenamiento.
- Servicio de Telefonía
- Redes de comunicaciones LAN, WLAN y WAN
- Seguridad
- Periféricos

La siguiente gráfica proporciona una vista a nivel conceptual de la arquitectura de la tecnología de línea de base.

**Ilustración 6. Ilustración 10 Vista conceptual de Arquitectura de Tecnología de línea Base**



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 83 de 164</p>

### 9.6.1. Arquitectura de Infraestructura tecnológica

A continuación se describe los servicios de Infraestructura de TI



**Tabla 71. Servicios de Infraestructura de TI- Elementos de Infraestructura de TI**

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT01	Servidor físico HIS - ERP	Instalado en sitio	Servicio de almacenamiento
		Software como servicio	Servicio de aplicación
		Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software
IT02	Servidor virtual Intranet	Instalado en sitio	Servicio de hosting
		Software como servicio	Servicio de almacenamiento
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT03	Red de almacenamiento NAS	Instalado en sitio	Servicio de almacenamiento
		Software como servicio	
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT04	Balanceador de carga	Instalado en sitio	Servicio de disponibilidad
		Software como servicio	
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT05	Plataforma Moodle	Instalado en sitio	Servicio de aplicación
		Software como servicio	
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT06	Servidor web		Servicio de hosting
		Software como servicio	
		Plataforma como servicio	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
		Infraestructura como servicio	
IT07	Servidor de aplicaciones	Instalado en sitio	Servicio de aplicación
		Software como servicio	
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT08	Software virtualizador	Instalado en sitio	Infraestructura como servicio
		Plataforma como servicio	
IT9	Motor base de datos	Instalado en sitio	Servicio de aplicación
		Software como servicio	Servicio de almacenamiento
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT10	Antivirus	Instalado en sitio	Servicio de seguridad
		Software como servicio	
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT11	Firewall	Instalado en sitio	Servicio de acceso red interna
		Software como servicio	Web Application Firewall
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT12	Servidor DNS	Instalado en sitio	Servicio de enrutamiento
		Software como servicio	
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT13	Servidor VPN	Instalado en sitio	Servicio de conexión remota
		Software como servicio	
		Plataforma como servicio	
		Infraestructura como servicio	
IT14		Instalado en sitio	Servicio de almacenamiento

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
	Sistema de archivos	Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	
IT15	Software ofimática	de Instalado en sitio	Servicio de instalación de software
		de Software como servicio	
		de Plataforma como servicio	
		de Infraestructura como servicio	
IT16	Servidor correo electrónico		Servicio de correo electrónico
		de Software como servicio	
		de Plataforma como servicio	
		de Infraestructura como servicio	
IT17	Router	de Instalado en sitio	Servicio de red LAN
		de Software como servicio	Servicio de red WAN
		de Plataforma como servicio	Servicio de WIFI
		de Infraestructura como servicio	
IT18	Switch	de Instalado en sitio	Servicio de red LAN
		de Software como servicio	Servicio de red WAN
		de Plataforma como servicio	
		de Infraestructura como servicio	
IT19	Software de integración de aplicaciones	de Instalado en sitio	Servicio de instalación de software
		de Software como servicio	
		de Plataforma como servicio	
		de Infraestructura como servicio	
IT20	Software de soporte ISL	de Instalado en sitio	Software de soporte
		de Software como servicio	
		de Plataforma como servicio	
		de Infraestructura como servicio	

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 86 de 164</p>

### 9.6.2. Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica

Estrategias relacionadas a la administración de la capacidad de servicios claves de la infraestructura tecnológica:

Actualizar la documentación o base de datos de configuración, desarrollar los planes de disponibilidad para garantizar las necesidades de las diferentes áreas, teniendo en cuenta los planes de mantenimiento preventivo y correctivo que son necesarios en la infraestructura.

Es recomendable contar con una red de backup y monitoreo independiente para no congestionar la red de servicio.

Dentro de los servicios de administración, se contará con recurso humano especializado técnicamente:

- Administración de servidores (hardware y sistema operativo)

Administración de sistemas de almacenamiento y administración de backup que garantice el respaldo, custodia y la recuperación de la información de las bases de datos y la configuración de los diferentes componentes de infraestructura (servidores, equipos activos, firewall, SAN).

Para los servicios contratados con un tercero se tiene: administración de redes y comunicaciones, administración de seguridad.

Se recomienda contratar con un tercero servicios de “ethical hacking” para realizar pruebas de penetración periódicas que permitan detectar vulnerabilidades de manera preventiva y que generen recomendaciones para aplicar los correctivos necesarios.

La entidad cuenta con servicios claves de la infraestructura tecnológica.

A continuación, se definen elementos claves a gestionar:



- Infraestructura (Centro de Computo)

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 87 de 164</p>

- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- IPV4
- Continuidad y Disponibilidad



### 9.6.3. Administración de la operación

La operación de servicios tecnológicos la entidad busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos por medio de procesos, procedimientos, actividades y herramientas.

**Tabla 72. Operación de los Servicios Tecnológicos**

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Monitoreo de la infraestructura de TI</b>	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI		x
<b>Capacidad de la infraestructura tecnológica</b>	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales	x	
<b>Disposición de residuos tecnológicos</b>	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos		x

La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 88 de 164</p>

**Tabla 73. Matriz de Mantenimientos**

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Acuerdos de Nivel de Servicios</b>	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento	x	
<b>Mesa de Servicio</b>	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica	x	
<b>Planes de mantenimiento</b>	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	x	

**Tabla 74. Fases de implementación IPV6**

Identificador	Descripción	Sí	No
<b>Fase de Diagnóstico</b>	Se han desarrollados actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad		x
<b>Fase de Implementación</b>	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPV6		x
<b>Fase de Pruebas</b>	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPV6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos		x

### 9.7. Uso y Apropiación

Formación y capacitación

La entidad cuenta anualmente con un cronograma de capacitación por áreas.

**Tabla 75. Formación y capacitación**

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828



WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

Id	Temática	Nombre	Objetivo	Duración	Grupo de impacto
001	Capacitación en el manejo de crear comunicaciones internas y externas	SIMAD	Personal conozca el aplicativo.	40 minutos	<b>Personal contratista y de planta</b>
002	Capacitación en el manejo de correo corporativo	Correo Gmail	Personal conozca las herramientas del correo.	40 minutos	<b>Líderes de procesos</b>
003	Capacitación en el manejo del aplicativo INDIGO.	INDIGO	Personal conozca el manejo de los módulos hospitalarios, historia clínica	1 hora	<b>Personal asistencial, medico, auxiliar de enfermería y rx</b>
004	Capacitación sobre Indicadores de seguridad de la información	TIC	Para incentivar a los funcionarios el adecuado uso de contraseñas, responsabilidad del manejo de la información.	15 min	<b>Personal contratista y de planta</b>
005	Archivo de gestión	SIMAD	Manejo y organización del archivo.	1 hora	<b>Personal contratista y de planta</b>
006	<b>Activos de información</b>	<b>Matriz Excel</b>	<b>Identificar la información que produce y que genera cada área</b>	<b>2 horas</b>	<b>Personal contratista y de planta</b>

Describa a su vez como gestiona las siguientes actividades claves

- Incentivos para la adopción de las TIC, compartiendo información, capacitando con ayudas audiovisuales, para el aprovechamiento de las herramientas de forma eficiente.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 90 de 164</p>



## 9.8. Seguridad

En esta sección se describe el estado de seguridad actual de la entidad

**Tabla 76. Evaluación de efectividad de controles VER MATRIZ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

No.	Evaluación de Efectividad de controles			
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	Evaluación de efectividad de control
<b>A.5</b>	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	20	100	<b>20</b>
<b>A.6</b>	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	32	100	<b>32</b>
<b>A.7</b>	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	57	100	<b>57</b>
<b>A.8</b>	GESTIÓN DE ACTIVOS	58	100	<b>58</b>
<b>A.9</b>	CONTROL DE ACCESO	35	100	<b>35</b>
<b>A.10</b>	CRIPTOGRAFÍA	40	100	<b>40</b>
<b>A.11</b>	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	74	100	<b>74</b>
<b>A.12</b>	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	60	100	<b>60</b>
<b>A.13</b>	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	72	100	<b>72</b>
<b>A.14</b>	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	71	100	<b>71</b>
<b>A.15</b>	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	40	100	<b>40</b>
<b>A.16</b>	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	46	100	<b>46</b>
<b>A.17</b>	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	44	100	<b>44</b>
<b>A.18</b>	CUMPLIMIENTO	65	100	<b>65</b>
<b>PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES</b>		<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 91 de 164</p>

**Ilustración 7. Brechas de Seguridad**





COPIA COM

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

**LÍNEA AMIGA**  
863 2828

**WHATSAPP**  
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 92 de 164</p>

## 10. SITUACIÓN OBJETIVO

### 10.1. Estrategia de TI

La E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA, en el marco de los objetivos institucionales de desarrollar estrategias que permitan apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura de TI garanticen la generación de valor estratégico con Tecnología De acuerdo con MINTIC

#### 10.1.1. Misión de TI

Garantizar los recursos informáticos y de comunicación a nuestros clientes, pacientes y proveedores de la entidad, de acuerdo a las tecnologías de hardware y software existentes, teniendo en cuenta la mejora continua y la minimización de los tiempos, brindando efectividad y eficiencia a todos los procesos de la ESE Carmen Emilia Ospina con enfoque basado en la política de Gobierno Digital.

#### 10.1.2. Visión de TI

Para el año 2028, la ESE Carmen Emilia Ospina será reconocida en la región sur de Colombia como líder en la digitalización de procesos, trámites y servicios, destacándose por su integración con las nuevas tecnologías y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política Digital. Ofreceremos un servicio competitivo, tecnológicamente sostenible, siempre en armonía con el programa ambiental, fortaleciendo así la atención a nuestros usuarios

### Objetivos estratégicos de TI

#### **Tabla 77. Definición de Objetivo Estratégicos de TI**



*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

  
 ESE Carmen Emilia Ospina

ID	Nombre	Descripción	Temáticas de TI relacionadas	Alineación Estratégica
<b>OBJ_EST_001</b>	actualizaciones del sistema de información	Garantizar la gestión y mantenimiento de los sistemas de información.	Actualización del Sistema de Información	Garantizar el cumplimiento oportuno de las actualizaciones correspondientes en cada uno de los sistemas de información <b>INDIGO</b> y <b>SIMAD</b> con los que cuenta la ESE Carmen Emilia Ospina en la actualidad.
<b>OBJ_EST_002</b>	Avanzar en el componente TIC PARA SERVICIOS y evaluación de riesgos	Implementar apropiadamente el buen manejo de las herramientas tecnológicas	Identificación de riesgo, política para la tecnología, procedimiento para el uso de la tecnología y Soporte técnico	<p>Analizar los riesgos asociados al uso de la tecnología y adquisición de herramientas tecnológicas</p> <p>Crear políticas organizacionales para la implementación, evaluación, adquisición, incorporación, monitorización, control y reposición de la tecnología.</p> <p>Diseñar un proceso para la implementación y evaluación de la seguridad del uso de tecnología al interior de la ESE Carmen Emilia Ospina</p> <p>Realizar el soporte técnico de los equipos dispuestos en los diferentes puntos de atención, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos</p> <p>Seguimientos al del Plan de Capacidad, monitorización de uso y rendimiento de la infraestructura TIC de alta disponibilidad, consistente, de desempeño eficiente y seguro.</p> <p>Evaluar el funcionamiento el módulo de asignación de citas disponible e n la página web institucional. Evaluar la efectividad del módulo</p> <p>Renovación Tecnológica para suplir las necesidades y brindar un mejor servicio a la comunidad.</p> <p>Elaboración de plan de diagnóstico de redes Categoría 5 a Categoría 6A en cada uno de los centros de salud de la ESE Carmen Emilia Ospina.</p>
<b>OBJ_EST_003</b>	Gestionar todas las acciones necesarias encaminadas a	implementar y mantener estrategia y gobierno de TI institucional	Elaborar procedimiento y hacer seguimiento	<p>Diseñar, Elaborar e implementar el procedimiento de custodia de los activos de información.</p> <p>Elaborar y adoptar el procedimiento para la integridad, autenticad,</p>

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 94 de 164</p>

ID	Nombre	Descripción	Temáticas de TI relacionadas	Alineación Estratégica
	la calidad a través del mejoramiento continuo de los procesos administrativos y asistenciales, con proyección a cumplimiento de estándares superiores de calidad.	Definición de una infraestructura tecnológica de alta disponibilidad, consistente, en desempeño eficiente y confiable		disponibilidad y preservación de los activos de información.  Elaborar el Plan de diagnóstico de los sistemas de comunicación Rural.



### 10.1.3. Capacidades de TI

El área TIC identifica las capacidades que hace parte de la gestión de la entidad.

**Tabla 78. Capacidades de TI**

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
<b>Estrategia</b>	Gestionar arquitectura empresarial	Si
	Gestionar Proyectos de TI	Si
	Definir políticas de TI	Si
<b>Gobierno</b>	Gestionar Procesos de TI	Si
<b>Información</b>	Administrar modelos de datos	Si
	Gestionar flujos de información	Si
<b>Sistemas de Información</b>	Definir arquitectura de Sistemas de Información	Si
	Administrar Sistemas de Información	Si
	Interoperar	No
<b>Infraestructura</b>	Gestionar disponibilidad	Si
	Realizar soporte a usuarios	Si
	Gestionar cambios	Si
	Administrar infraestructura tecnológica	Si
<b>Uso y apropiación</b>	Apropiar TI	Si
<b>Seguridad</b>	Gestionar seguridad de la información	Si

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 95 de 164</p>

#### 10.1.4. Servicios de TI

Se listan los servicios de TI con base a las metas y objetivos planteados.



**Tabla 79. Servicio 001 Acceso a internet por Wifi**

<b>Nombre</b>	Acceso a internet por WIFI	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b></p> <p>La configuración se realiza con dirección IP fija</p>
<b>Descripción</b>	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de computadores portátiles. Ancho de banda de 150 MB soporta máximo 40 usuarios conectados concurrentemente	
<b>Categoría</b>	Conectividad	
<b>Usuario objetivo</b>	Personal autorizado de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna	

**Tabla 80. Servicio 002 Acceso a la intranet**

<b>ID</b>	002	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b></p> <p>El nivel para na navegación de internet es de dos tipos Básico Y completo.</p>
<b>Nombre</b>	Acceso a la intranet	
<b>Descripción</b>	Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Sistemas, impresoras, Telefonía IP, etc.)	
<b>Categoría</b>	Conectividad	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad



 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 96 de 164</p>

**Tabla 81. Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN**

<b>ID</b>	003	
<b>Nombre</b>	Acceso a la red interna por VPN	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Se llena formulario de control y se instala por usuario.</p>
<b>Descripción</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad autorizado.	
<b>Categoría</b>	Conectividad	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno	

**Tabla 82. Servicio 004 Correo electrónico y herramientas colaborativas**

<b>ID</b>	004	
<b>Nombre</b>	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Correos creados y administrados por el área TIC según necesidad.</p>
<b>Descripción</b>	Basado en correo GMAIL con un buzón de almacenamiento de 20MB y acceso desde el cliente de la entidad través del navegador web. almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google	
<b>Categoría</b>	Comunicación	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Mejorar la capacidad para los correos.	

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 97 de 164</p>

**Tabla 83. Servicio 005 Servicios de entrenamiento y capacitación**

<b>ID</b>	005	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Coordinar con talento humano el personal nuevo con la hoja de ruta.</p>
<b>Nombre</b>	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI	
<b>Descripción</b>	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.	
<b>Categoría</b>	Gestión recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Software de mesa de servicio Formulario en papel	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo con estimación	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Realizar evaluación para tener el soporte de la capacitación.	

**Tabla 84. Servicio 006 Telefonía IP**

<b>ID</b>	006	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Planificación de nuevos estaciones de trabajo.</p>
<b>Nombre</b>	Telefonía IP	
<b>Descripción</b>	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos de la institución.	
<b>Categoría</b>	Comunicación	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna	

**Tabla 85. Servicio 007 Plataforma de Mesa de Servicio**



<b>ID</b>	007	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b></p>
<b>Nombre</b>	Plataforma de Mesa de servicio	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 98 de 164</p>

<b>Descripción</b>	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	<p>Tiempo de respuesta establecido por la entidad</p>
<b>Categoría</b>	Aplicación	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de soporte.	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno	

**Tabla 86. Servicio 008 Gestión de red interna colaboradores**

<b>ID</b>	008	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b></p> <p>Creación de los usuarios para ingresar a la intranet para actualizar la información. Permisos para la navegación de internet.</p>
<b>Nombre</b>	Gestión de red interna colaboradores	
<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).	
<b>Categoría</b>	Conectividad	
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno	

**Tabla 87. Servicio 009 Gestión de la red de infraestructura tecnológica**



<b>ID</b>	009	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b></p>
<b>Nombre</b>	Gestión de red de infraestructura tecnológica	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 99 de 164</p>

<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información	Planificación de las estaciones de trabajo.
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99,97%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Elaboración de un plan de diagnóstico de redes.	



**Tabla 88. Servicio 010 Antivirus**

<b>ID</b>	010	
<b>Nombre</b>	Servicio de antivirus	<b>Acciones en el servicio de TI</b>
<b>Descripción</b>	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.	
<b>Categoría</b>	Seguridad	
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Contratación oportuna del servicio	

**Tabla 89. Servicio 011 Gestión de equipos de computo**

<b>ID</b>	011	
<b>Nombre</b>	Gestión de equipos de cómputo	<b>Acciones en el servicio de TI</b>
<b>Descripción</b>	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 100 de 164</p>

<b>ID</b>	011	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	2 días hábiles	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Renovación de equipos tecnológicos	



**Tabla 90. Servicio 012 Instalación de Software en equipos de computo**

<b>ID</b>	012	
<b>Nombre</b>	Servicios de Instalación de software en Equipos de computo	<b>Acciones en el servicio de TI</b>
<b>Descripción</b>	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	16 horas hábiles	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno	

**Tabla 91. Servicio 013 Página web institucional**

<b>ID</b>	013	
<b>Nombre</b>	Página web institucional	<b>Acciones en el servicio de TI</b>
<b>Descripción</b>	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	
<b>Categoría</b>	Aplicación	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
	<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>

<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadanos	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Canal web página institucional	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno	



**Tabla 92. Ejemplo Servicio 014 Intranet**

<b>ID</b>	014	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Administrado por el área</p>
<b>Nombre</b>	INTRANET	
<b>Descripción</b>	Sitio web institucional que integra información sobre servicios internos, trámites, noticias, eventos de interés, políticas, normatividad.	
<b>Categoría</b>	Aplicación	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>		

**Tabla 93. Ejemplo Servicio 015 Soporte de aplicaciones**

<b>ID</b>	015	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Se verifica el problema y se busca el correctivo.</p>
<b>Nombre</b>	Soporte aplicaciones	
<b>Descripción</b>	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Verbal	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO</p> <p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
	<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>

<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno	



**Tabla 94. Servicio 016 Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción**

<b>ID</b>	016	
<b>Nombre</b>	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Realización de cronograma de evaluación</p>
<b>Descripción</b>	Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en el sistema de información INDIGO.	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas del área de TI	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>		

**Tabla 95. Servicio 017 Despliegue de software en producción**

<b>ID</b>	017	
<b>Nombre</b>	Despliegue de software en producción	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Cronograma implementacion</p>
<b>Descripción</b>	Preparación, configuración y despliegue de las soluciones generadas por el área de TI.	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Usuarios de los sistemas de información	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	1 vez al año	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	1 vez al año	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Realizar pruebas con cada líder de proceso.	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p>PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p>CODIGO: GCI-S1-D4</p>	<p>VIGENCIA: 30/01/2026</p>	<p>V5</p>	<p>PÁGINA 103 de 164</p>

**Tabla 96. Servicio 018 Servicio de Hosting**

ID	018	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Seguimiento al servicio.</p>
Nombre	Servicio de hosting	
Descripción	Servicio de instalación y alojamiento de aplicaciones y herramientas de software.	
Categoría	Gestión de recursos	
Usuario objetivo	Área de TI	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Continuidad del contrato	



**Tabla 97. Servicio 019 Adquisición de licencias de software**

ID	019	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Levantamiento de la necesidad actualizaciones</p>
Nombre	Adquisición de licencias de software	
Descripción	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	
Categoría	Gestión de recursos	
Usuario objetivo	Área de TI	
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de soporte	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	Anual	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Planificación del uso	

**Tabla 98. Servicio 020 Mantenimiento de aplicaciones**

ID	020	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b> Levantamiento de tiker con soporte y seguimiento.</p>
Nombre	Mantenimiento de aplicaciones	
Descripción	<p>Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Corregir errores recurrentes</li> <li>Actualizar software base</li> </ul>	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 104 de 164</p>

	Aumentar la capacidad funcional de la aplicación	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Usuarios de los sistemas de información	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Según la necesidad	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Solución oportuna	



**Tabla 99. Servicio 021 Administración de bases de datos**

<b>ID</b>	021	
<b>Nombre</b>	Administración de bases de datos	<b>Acciones en el servicio de TI</b>
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo a estimación	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Implementar política de seguridad base de datos	

**Tabla 100. Servicio 022 Gestión de Backup**

<b>ID</b>	022	
<b>Nombre</b>	Gestión de backup	<b>Acciones en el servicio de TI</b> Seguimiento
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información servidores	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>

<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No aplica	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Implementar un sistema de backup automatizado.	



**Tabla 101. Servicio 023 Gestión de proyectos de TI**

<b>ID</b>	023	<b>Acciones en el servicio de TI</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de proyectos de TI	
<b>Descripción</b>	Servicio que permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a iniciativas y proyectos que afectan los procesos o elementos de la arquitectura de TI	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Todas las áreas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo a estimación	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Implementar gestión de proyectos	

**Tabla 102. Servicio 024 Servicio de DNS**

<b>ID</b>	024	<b>Acciones en el servicio de TI</b>
<b>Nombre</b>	DNS	
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.	
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Todas las áreas de la entidad	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%	

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 106 de 164</p>

<p><b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b></p>	<p>Ninguno</p>	
---	----------------	--



**Tabla 103. Servicio 025 Servicios de Virtualización de Servidores**

<p><b>ID</b></p>	<p>025</p>	
<p><b>Nombre</b></p>	<p>Virtualización de servidores</p>	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b></p>
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Servicio que permite virtualizar servidores físicos en varias máquinas virtuales, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting a las diferentes soluciones de software.</p>	
<p><b>Categoría</b></p>	<p>Gestión de recursos</p>	
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Todas las áreas de la entidad</p>	
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>24 horas, 7 días a la semana</p>	
<p><b>Canal de soporte</b></p>	<p>Correo electrónico Software de mesa de servicio Formulario en papel</p>	
<p><b>Acuerdo de nivel de servicio</b></p>	<p>99%</p>	
<p><b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b></p>		

**Tabla 104. Servicio 026 Aseguramiento de la calidad del software**

<p><b>ID</b></p>	<p>026</p>	
<p><b>Nombre</b></p>	<p>Aseguramiento de la calidad del software</p>	<p><b>Acciones en el servicio de TI</b></p>
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software.</p>	
<p><b>Categoría</b></p>	<p>Gestión de recursos</p>	
<p><b>Usuario objetivo</b></p>	<p>Área de TI</p>	
<p><b>Horario de prestación del servicio</b></p>	<p>8 horas, 5 días a la semana</p>	
<p><b>Canal de soporte</b></p>	<p>Correo electrónico Software de mesa de servicio  Formulario en papel Verbal</p>	
<p><b>Acuerdo de nivel de servicio</b></p>	<p>De acuerdo con estimación</p>	
<p><b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b></p>	<p>Ninguno</p>	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 107 de 164</p>

**Tabla 105. Ejemplo Servicio 027 Supervisión de proveedores de TI**

<b>ID</b>	027	
<b>Nombre</b>	Supervisión de proveedores de TI	<b>Acciones en el servicio de TI</b>
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.	Seguimiento actividades contractuales .
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos	
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI	
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Formulario en papel Verbal	
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo a estimación	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno	

**Ilustración 8. Ejemplo estructura Padre e hijos de Servicios de TI**



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

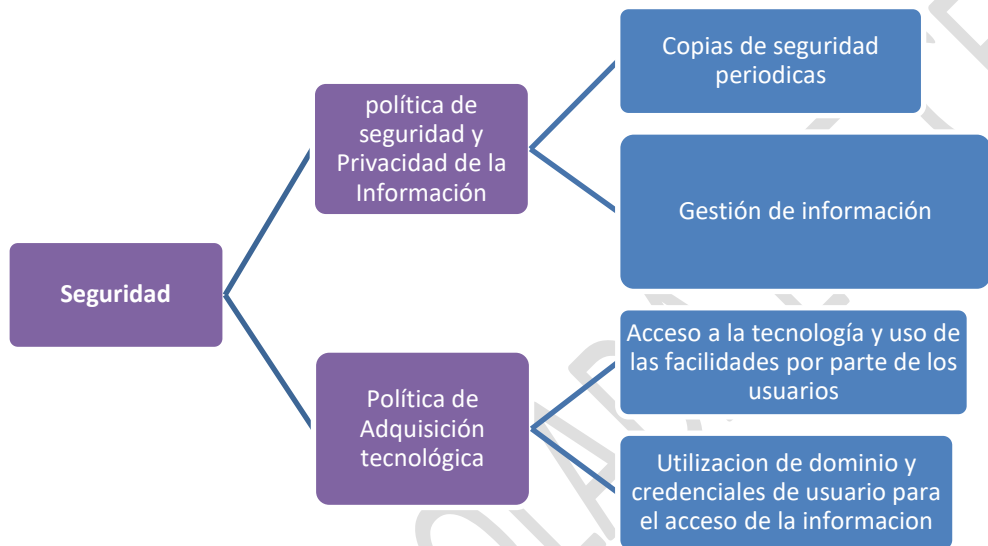
WHATSAPP  
304 384 99 92

f i y t  
ESE Carmen Emilia Ospina

### 10.1.5. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Las políticas objetivos para el área tic son las siguientes:

#### Ilustración 9. Esquema de definición de política



**Tabla 106. Políticas de TI**

Política	Descripción	Acciones de mejora o cambios en las políticas de TI
<b>Seguridad</b>	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección de la entidad frente al MSPI	Implementar la política de seguridad adoptada por la entidad.
<b>Continuidad del negocio</b>	Es la capacidad de la organización para continuar desarrollando los productos o servicios en un nivel aceptable, posterior a un incidente.	Crear, socializar, ejecutar los procedimientos, programas y planes del área TIC en búsqueda de la calidad en los procesos y servicios prestados a la entidad, se documenta el incidente presentado y se implementan los debidos controles para evitar su continuidad o repetición .
<b>Gestión de la Información</b>	Es el lineamiento general del desarrollo de normativas, controles, procedimientos y estándares asociados con la gestión de datos e información en la ESE; su contenido y actualizaciones serán informados a directivos, funcionarios y contratistas.	Implementar y socializar la política de gestión de la información.



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

**V5**

**PÁGINA** 109 de  
164



<b>Gestión de la Tecnología</b>	Proceso de compra reposición o renovación de equipos tecnológicos, hardware y software para el correcto desempeño de los sistemas de información.	Se deberá crear la política, implementarla y garantizar que siempre se cuenta con un presupuesto de inversión y ejecutarlo según la necesidad de renovación tecnológica y adquisición para cargos nuevos.
<b>Dominio Uso y Apropriación</b>	Los directivos de la entidad <i>ESE CARMEN EMILIA OSPINIA</i> deberán jugar un rol de liderazgo en la transformación digital fomentando el uso y apropiación de las TI que se implementan en alineación con el PETI	Se deberá crear la política y realizar mesas de trabajo con los diferentes líderes de área en pro de sensibilizar el personal sobre el uso correcto de las tic, apropiación de las herramientas y trabajo sinérgico con el PETI.
<b>Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos</b>	“La ESE CARMEN EMILIA OSPINA se compromete a respetar los derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos, para lo cual se guiará, adoptará y aplicará los lineamientos nacionales e internacionales relacionados que le apliquen, velando por su cumplimiento en los diferentes niveles”	Implementar y socializar la política de gestión de la información.
<b>Política de seguridad y privacidad de la información</b>	La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, para asegurar la dirección estratégica de la entidad, establece la compatibilidad de la política de seguridad de la información y los objetivos de seguridad de la información, estos últimos correspondientes a: <input type="checkbox"/> Minimizar el riesgo de los procesos misionales de la entidad. <input type="checkbox"/> Cumplir con los principios de seguridad de la información. <input type="checkbox"/> Cumplir con los principios de la función administrativa. <input type="checkbox"/> Mantener la confianza de los funcionarios, contratistas y terceros. <input type="checkbox"/> Apoyar la innovación tecnológica. <input type="checkbox"/> Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información. <input type="checkbox"/> Proteger los activos de información. <input type="checkbox"/> Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información. <input type="checkbox"/> Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y clientes de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA. <input type="checkbox"/> Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.	Implementar y socializar la política de gestión de la información.
<b>Política de privacidad y tratamiento de datos personales</b>	La ESE CARMEN EMILIA OSPINA se compromete a respetar la privacidad de los datos personales obtenidos de los diferentes grupos de interés y a dar el tratamiento acorde con las normas vigentes; Con el fin de implementar y dar cumplimiento a la ley	Implementar y socializar la política de gestión de la información.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 110 de 164</p>

	<p>Estatutaria 1581 del 2012 y el decreto 1377 del 2013.</p>	
<p><b>Política de seguridad digital</b></p>	<p>La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, está comprometida en conocer e identificar los riesgos a los cuales esta expuestos en el entorno digital para buscar la mitigación, protección prevención y reaccionar antes los ataques cibernéticos, a través de fomentar una cultura para crear conciencia en el manejo del riesgo y asignación de responsabilidades a los distintos grupos de interés, permitiendo responder por la integridad y confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	<p>Implementar y socializar la política de gestión de la información.</p>
<p><b>Política de gobierno digital</b></p>	<p>La ESE Carmen Emilia Ospina, se compromete a implementar la Política de Gobierno Digital conforme a los principios de Innovación, Competitividad, Proactividad y Seguridad de la Información, donde desarrollará el modelo de gestión, el plan de transformación digital y la estrategia de Tecnologías de Información y las Comunicaciones que permitirán el logro de propósitos que generarán valor público</p>	<p>Implementar y socializar la política de gestión de la información.</p>

**Tabla 107. ESTRUCTURA DE ACTIVADES ESTRATEGICAS- INDICADORES**

ESTRUTURA DE ACTIVADES ESTRATEGICAS- INDICADORES							
DOMINIO-OBJETIVO	ESTRATEGIAS PLAN DE ACCION ESE CEO	SUB ACTIVIDAD	INDICADOR	METAS POR AÑO			
				2025	2026	2027	2028
<p><b>Gobierno TI</b>  <b>Objetivo: tiene en cuenta el marco normativo y legal, las</b></p>	<p>Fomentar la formación continua que permita implementar nuevas tecnologías</p>	<p>Brindar capacitación al personal del área TIC en sistemas de información en las diferentes áreas</p>	<p>No. De capacitación planeadas/No. de capacitaciones asistidas</p>				

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

**PROCESO:**  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026



**V5**

**PÁGINA** 111 de  
164

<p><b>políticas organizacionales, los procesos de la entidad, el modelo de gobierno de la entidad y los mecanismos de compras y contratación.</b></p>	<p>disponibles para mejorar los procesos de información</p>	<p>relacionadas</p>					
<p><b>Estrategia TI</b> <b>Objetivo: para guiar la gestión y aplicación de la estrategia a desde la escala nacional, pasando por la territorial hasta las agencias y departamentos. Incluye la estrategia organizacional y las necesidades</b></p>	<p>Generación de reportes de producción institucional según decreto 780 para uso gerencial</p>	<p>Desarrollar un sistema automatizado de reportes que compile datos clave de producción institucional y Capacitar al personal encargado en el uso del sistema y en la interpretación de los reportes.</p>	<p>Reporte d100% de cumplimiento en todos los reportes generados.</p>				

des del negocio de TI.							
<b>Información</b>  <b>Objetivo:</b> <b>comprende los mecanismos de usos y accesos disponibles, información de calidad e instrumentos de análisis de la información disponible para los usuarios especializados.</b>	Generar el estudio técnico y financiero para la renovación de equipos de red, switch, transición de IPV4 a IPV6 y actualización del cableado estructurado a categoría 6a	Reportar el estado actual de la infraestructura física y costos asociados para planificar la actualización	$(\text{Avance de actividades del diagnóstico} / \text{Total de actividades planificadas}) \times 100$				
<b>Sistemas de Información</b>  <b>uso inteligente que apoye la</b>	Estructurar y organizar los datos reportados de las EAPB en los	Validar el cruce de información para su certificación y publicación	$\frac{\text{N° de reportes EAPB usuarios recepcionados}}{\text{N° de reportes certificados y reportados}} \times 100\%$				

<b>gestión.</b>	diferentes formatos de forma clara y consistente e para fines administrativos y ejecución presupuestal						
<b>Servicios Tecnológicos</b>  Objetivo: que permita soportar el desarrollo de operaciones, transacciones y otros procesos del flujo de información y de los servicios	Implementación de sistema de registro de casos incidentes de apoyo para la mesa de ayuda. GLPI	Porcentaje de implementación del sistema de registro GLPI.	(Numero de módulos implementados / Total de modulos planificados)×100				
	Garantizar el licenciamiento del software institucional a nivel (antivirus, office, sistema operativo, correos electrónicos)	Asegurar la renovación, adquisición y control del licenciamiento para el software institucional, incluyendo antivirus, Office, sistemas operativos y correos electrónicos, con el fin de mantener la legalidad y funcionalidad de las herramientas tecnológicas.	Numero de renovaciones realizadas dentro del plazo / Total de renovaciones planificadas)×100				
<b>Uso y</b>	Garantizar	Realizar	Numero de actualizaciones realizadas / Total				

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 114 de 164</p>

<p><b>Apropiación TI</b></p> <p><b>Objetivo: los desarrollados por Gobierno en Línea y que estandarizan los sitios, portales y servicios del sector público en línea.</b></p>	<p>el mantenimiento y/o actualización del software institucional como el SIMAD e Índigo</p>	<p>mantenimientos preventivos y correctivos, así como actualizaciones periódicas del software institucional (SIMAD e Índigo) para asegurar su óptimo funcionamiento.</p>	<p>de actualizaciones planificada</p>				
	<p>Cronograma de mto preventivo y correctivo</p>	<p>Diseñar, implementar y ejecutar un cronograma detallado de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos e infraestructura tecnológica.</p>	<p>Numero de mantenimientos preventivos realizados / Total de mantenimientos planificados</p>				

### 10.1.6. Gobierno de TI



La instancia de decisión es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el área de planeación realiza mensualmente evaluación y desempeño de la gestión de las TIC , donde se revisan los indicadores del tablero de control de TI , establecidos en el Plan de Acción.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 115 de 164</p>

### 10.1.6.1. Modelo de Gobierno de TI

EL área de planeación lleva registro mensual de los avances y acciones realizadas, las cuales son informadas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño

**Tabla 108. Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC**

DOMINIO- OBJETIVO	2025	2026	2027	2028
Gobierno TI	100%	100%	100%	100%
Estrategia TI	100%	100%	100%	100%
Información	90%	90%	90%	90%
Sistemas de Información	90%	90%	90%	90%
Servicios Tecnológicos	80%	80%	80%	80%
Uso y Apropiación TI	100%	100%	100%	100%

### Gestión de asignación de Recursos Humanos

Mensualmente se revisan los reportes de desempeño y capacidad del personal interno y externo de las TIC para evaluar si se cuenta con el personal suficiente e idóneo y sobre análisis se toman decisiones al respecto.

### 10.1.6.2. Modelo de Gestión de TI

La cadena de valor se materializa en la definición de un macroproceso, proceso, procedimientos de gestión de TI, el objetivo debe ser gestionar las tecnologías de la información de manera integral acordes a las necesidades de la estrategia y modelo operativo de la institución, para contribuir al desarrollo de los procesos de direccionamiento, misionales y facilitadores, generando valor estratégico con el uso de las Tecnologías de Información.



**Tabla 109. Modelo de gestión de TI**

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92



  
 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 116 de 164</p>

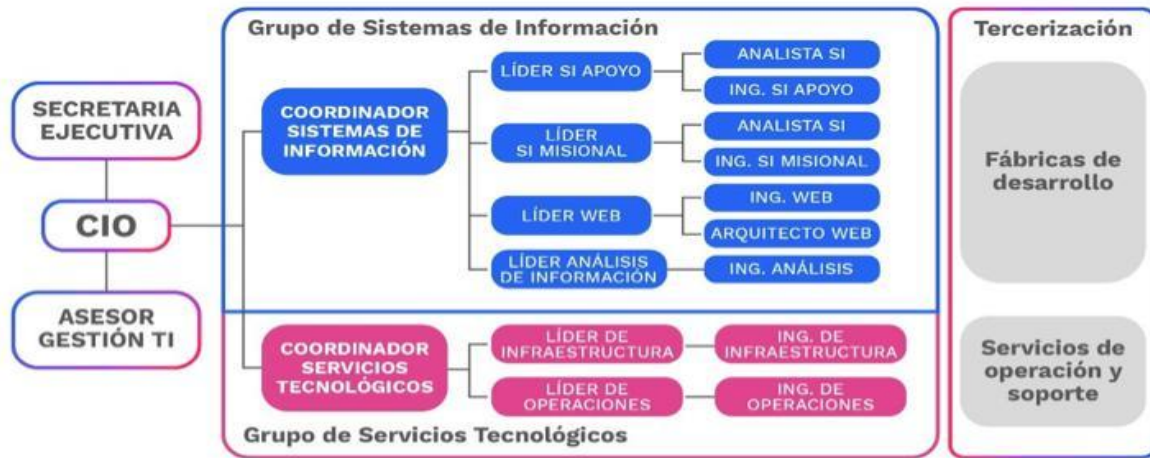
Capacidad de TI	Nombre proceso	Acciones de mejora en los procesos
<b>Administrar los datos</b>	Administración de las bases de datos	La EPS cumplan con el reporte de base de datos los primeros 10 días del mes como lo indica el procedimiento y el contrato. Actualizar herramienta de base de datos
<b>Administrar los datos</b>	Administrar los respaldos (backups)	Realizar el cronograma y seguimiento para realizar esta actividad
<b>Gestión de licenciamientos y suscripciones</b>	Administrar licenciamientos de productos y usuarios	Registrar fechas de vencimiento de productos.
<b>Gestión operativa de los servicios de TI</b>	Gestión de acuerdos de niveles de servicio	Realizar procedimiento y funcionalidad de la aplicación.
<b>Aseguramiento de la seguridad y privacidad de la información</b>	Administración del sistema de seguridad de la información (SGSI)	Realizar el documento y seguimiento y control
<b>Aseguramiento de la seguridad y privacidad de la información</b>	Gestión de cuentas usuarios, permisos, perfiles	Realizar documento
<b>Aseguramiento de la seguridad y privacidad de la información</b>	Administrar configuración equipos de seguridad informática (firewall, dlp, etc.)	Seguimiento y control

### 10.1.6.3. Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe un ejemplo de la estructura organizacional de TI deseada para la entidad E.S.E. Carmen Emilia Ospina, la cual está alineada con (los procesos, procedimientos y actividades propuestos en la línea destino) que soportan la gestión de las Tecnologías de la Entidad.

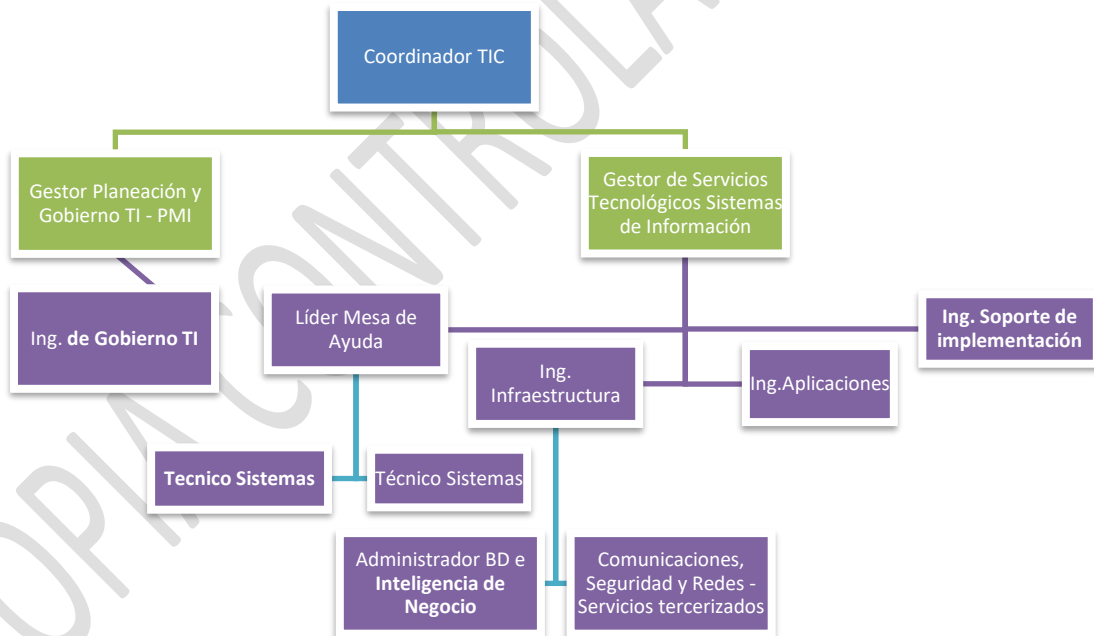
 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 117 de 164</p>

**Ilustración 10. Estructura Organizacional (Ejemplo Deseada)**



**Fuente:** IT4+ Yobiplex Corporation

**Ilustración 11. Estructura Organizacional TIC- ideal ESE CEO**



**Matriz de Responsabilidades del personal con respecto a los procesos**

**Tabla 110. Funciones por rol**

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

**V5**

**PÁGINA** 118 de  
164

<b>Rol</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Funciones</b>
<b>Coordinador TIC</b>	1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar y actualizar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información de la ESE para precisar el manejo de la información y los desarrollos tecnológicos.</li><li>2. Asesorar a la ESE CEO, desarrollando y brindando las recomendaciones acerca de las aplicaciones informáticas requeridas para su óptimo funcionamiento.</li><li>3. Gestionar los procesos de sistematización de la información que posee la ESE.</li><li>4. Diseñar, programar y ejecutar planes preventivos y correctivos aplicables a los sistemas informáticos y software de la Administración Municipal.</li><li>5. Realizar los procesos de sistematización de la información y establecer bases de datos.</li><li>6. Orientar a la gerencia en lo referente a la plataforma informática de la ESE, así como los Hardware y Software necesarios para el funcionamiento, manejo y custodia de la información.</li><li>7. Conceptuar, evaluar y definir las necesidades y lineamientos para la adquisición, adaptación, desarrollo de bienes, custodia, mantenimiento, administración de contingencias y actualización de las plataformas y de los bienes informáticos, velando siempre por el adecuado dimensionamiento de los requerimientos de la entidad frente a los adelantos tecnológicos del entorno y por su adecuado funcionamiento.</li><li>8. Garantizar la disponibilidad de información consistente, actualizada y confiable, necesaria para el cumplimiento de la misión institucional.</li><li>9. Coordinar, las directrices y orientaciones para la elaboración de planes de capacitación en informática para los funcionarios de la ESE CEO.</li><li>10. Efectuar el seguimiento de los planes institucionales en lo relacionado con el desarrollo informático y evaluar la utilización e impacto de esta tecnología en los procesos institucionales, así como coordinar con las demás unidades de la ESE, los sistemas de información institucionales, la sistematización y digitalización de sus procesos y procedimientos.</li><li>11 Definir y actualizar plataformas tecnológicas y emitir conceptos técnicos en las compras de software y hardware.</li><li>12. Velar por el cumplimiento de indicadores, flujo de documentos.</li><li>13. Preparar y rendir los informes periódicos de gestión que le sean solicitados por el gerente o los entes de control y autoridades competentes.</li><li>14. Diseñar políticas de confidencialidad y respeto en la difusión de la información en el marco de la normatividad de transparencia y acceso a la información pública.</li><li>15. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución Nacional, la Ley, los Decretos, las Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamento Inteno de Trabajo.</li><li>16. Garantizar el manejo del personal a su cargo y el cumplimiento de los objetivos de su proceso a través de su equipo de trabajo.</li><li>17. Elaborar el POAI de su área teniendo en cuenta los objetivos institucionales.</li><li>18. Articular y brindar apoyo a las diferentes áreas en el cargue de la información en las diferentes plataformas, de acuerdo a la normatividad e informes requeridos mensualmente para la institución.</li><li>19. Coordinar y ejecutar las acciones para la implementación de Políticas de Gestión Institucional, para el proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, adoptado por la E.S.E</li></ol>

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i y t  
ESE Carmen Emilia Ospina



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

**V5**

**PÁGINA** 119 de  
164

Rol	Cantidad	Funciones
		20. Cumplir con el reglamento interno de trabajo. 21. Custodiar y garantizar la retención y seguridad de los registros clínicos. 22. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia o que le sean asignadas por la ley o autoridad competente.
Gestor Planeación y Gobierno TIC	1	1. Apoyo en el diseño de metodologías informáticas dirigidas a recopilar información por venta de servicios y listar reportes que reflejen el estado de la misma. 2. Orientación en la compra de sistemas de software, hardware, equipos de comunicación y/o infraestructura tecnológica que se requiera. 3. Brindar acompañamiento técnico al personal de la ESECEO, durante la implantación de proyectos de TICs adquiridos por la Entidad. 4. Buscar, coordinar y gestionar proyectos relacionados con las tecnologías que permitan a la institución crecer, innovar y avanzar impulsando su desarrollo. 5. Desarrollar e implementar planes de tecnología informática a corto y largo plazo, alineados con el plan de desarrollo institucional y la normatividad vigente en salud, para cumplir la misión y metas de la entidad. 6. Apoyo en la implementación y actualización de las herramientas de diseño de software. 7. Definir, justificar y presentar las necesidades de las áreas donde se desarrolla el objeto del contrato. 8. Apoyo en el análisis de las funciones del grupo humano de plataforma tecnológica y telecomunicaciones para proporcionar lineamientos que permitan el desarrollo de proyectos de infraestructura y telecomunicaciones. 9. Apoyo en la colaboración de las directrices que mejoren el desarrollo y funcionamiento de los Sistemas de Información institucionales, así como participar en la definición, diseño y ejecución de los proyectos informáticos que permitan apoyar a las áreas técnicas en el cumplimiento de los objetivos misionales 10. Brindar apoyo de las actividades que promuevan el aseguramiento de la calidad de los procesos y procedimientos informáticos y de los datos que la ESE CARMEN EMILIA OSPINA brinda a los usuarios finales, satisfaciendo los requerimientos institucionales. 11. Apoyo en la revisión de la información generada para publicación de resultados, de cada una de las operaciones misionales establecidas por la Entidad. 12. Atender a los usuarios internos y externos de la ESECEO, orientando y gestionando soluciones efectivas acordes con los procedimientos establecidos por la Entidad. 13. Participar en los grupos de trabajo que conforme la Entidad para la formulación y ejecución de proyectos que generen alternativas de innovación, y que cumplan con eficacia y eficiencia la misión institucional. 14. Apoyo en la ejecución de actividades tendientes a la implementación y administración de redes de voz y datos. 15. Brindar acompañamiento en el proceso de configuraciones de los equipos que conforman las soluciones sistemáticas de cada uno de los procesos de la organización.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

**V5**

**PÁGINA** 120 de  
164

Rol	Cantidad	Funciones
		<p>16. Apoyo en la medición de los indicadores de proceso, según lo establecido en la ficha técnica de cada indicador y establecer o proponer las acciones respectivas para lograr mayor eficiencia y efectividad en el proceso</p> <p>17. Disponibilidad los fines de semana como soporte de sistemas en los centros de salud de Urgencias, según cronograma</p> <p>18. Apoyar el proceso de Gestión Documental, archivos de gestión y archivo central de la ESECEO.</p> <p>19. Las demás actividades necesarias para el cumplimiento del presente</p> <p>20. Presentar informe mensual de los avances del Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024.</p> <p>21. Las demás actividades anexas o complementarias que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este objeto.</p>
Gestor de servicios Tecnológicos	1	<p>1. Prestar sus servicios profesionales de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</p> <p>2. Realizar y documentar el proceso de generación de informes, solicitados por las áreas funcionales de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, de acuerdo a la necesidad.</p> <p>3. Capacitar al personal de la ESE CEO, en la generación de informes y datos estadísticos.</p> <p>4. Publicación y/o remisión de informes de producción a los entes vigilantes, de control, Convenios, Entidades contratadas, de acuerdo a la necesidad.</p> <p>5. Participar en los diferentes comités internos de la ESE CEO y externos de los entes vigilantes y de control.</p> <p>6. Generar validar y realizar informes trimestrales para el Ministerio, (siho), informe gerencial (rips) e Informe gerencial para presentar en junta directiva.</p> <p>7. Brindar soporte de disponibilidad de sistemas en los centros de salud de urgencias, según cronograma establecido con el líder del área.</p> <p>8. Actualizar el cuadro de inventario de información por área funcional.</p> <p>9. Diseñar, actualizar, elaborar y presentar al área de calidad todos los procedimientos, formatos, documentos de apoyo necesarios y requeridos en el componente de información del gobierno en línea, del área TIC.</p> <p>10. Actualizar, elaborar e implementar los cuadros de clasificación de activos de información.</p> <p>11. Prestar soporte en la elaboración de informes semanales en vigilancia epidemiológica, realizar actualizaciones del software, realizar acompañamiento cuando sea requerido para el mismo.</p>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

Twitter Facebook YouTube  
ESE Carmen Emilia Ospina



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
 INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
 Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

**V5**

**PÁGINA** 121 de  
164

Rol	Cantidad	Funciones
		<p>12. Generar, elaborar informes semanales basados en Rips, pasados por la herramienta Sianiesp y enviarlos a la Secretaria de Salud Municipal y a la Coordinadora de Vigilancia Epidemiología en la Ese para realizar búsqueda activa y a su vez realizar informes y demás.</p> <p>13. Brindar soporte, informes y demás necesidades requeridas para el funcionamiento del aplicativo Sivigila escritorio y Sivigila 4.0 en línea, de la Ese Carmen Emilia Ospina.</p> <p>14. Llevar el control de las evidencias del envío de los informe de cada dependencia a los entes de control con el respectivo informe.</p> <p>15. Asignar usuarios y contraseñas en los sistemas de información de la Ese Carmen Emilia Ospina. (indigo vie, simad, correo electrónico institucional).</p> <p>16. Acompañamiento en las diferentes auditorias del área tic.</p> <p>17. Inactivación de los usuarios una vez termina su contrato e inicia uno nuevo en los sistemas de información de la Entidad, con el acompañamiento de talento humano y jefes de grupo.</p> <p>18. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</p> <p>19. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</p> <p>20. Brindar soporte en la generación de historias clínicas para el área de Defensa Judicial, respuesta a derechos de petición y tutelas.</p> <p>21. Brindar soporte en la estructura, validación, firma y cargue de informes de ley y obligatorio cumplimiento, en las diferentes plataformas, pisis, sispro etc.</p> <p>Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este objeto.</p>
Lider Mesa de Ayuda	1	<p>1. Prestar sus servicios profesionales de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</p> <p>2. Brindar el soporte técnico respectivo, correctivos y soluciones técnicas que permitan la continuidad y buen funcionamiento de la arquitectura tecnológica de la ESECEO.</p> <p>3. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</p>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina

Rol	Cantidad	Funciones
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Definir, justificar y presentar las necesidades tecnológicas de las áreas funcionales de la ESECEO.</li> <li>5. Realizar capacitaciones al personal, para el mejoramiento de los procesos de generación de informes e ingreso de datos a los sistemas de información con que cuenta la ESECEO.</li> <li>6. Evaluar los sistemas de información existentes, en cuanto a grado de automatización, funcionalidad, estabilidad, confiabilidad, complejidad, costos, fortalezas y debilidades con el fin de aplicar acciones correctivas preventivas y de optimización para el mejoramiento continuo.</li> <li>7. Diseñar, Realizar y socializar los manuales de usuario necesarios de los sistemas de información, con que cuenta la ESECEO.</li> <li>8. Realizar el Soporte Técnico en el centro de salud zona sur urbano y rural, en cuantas fallas Tecnológicas, capacitación, software, hardware y comunicaciones, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos.</li> <li>9. Atender y solucionar de acuerdo a los indicadores de gestión, las fallas tecnológicas presentadas, en los tiempos asignados.</li> <li>10. Disponibilidad los fines de semana como soporte de sistemas en los centros de salud de Urgencias, según cronograma.</li> <li>11. Creación de usuarios en las plataformas institucional de la ESE con capacitación de manejo y activación de usuarios cuando renovación de contrato.</li> <li>12. Implementación de punto de Red en áreas nuevas de trabajo y/o modificación de los mismos.</li> <li>13. Apoyo en los procesos requeridos para el cumplimiento de plan de acción definido por el área TIC.</li> <li>14. Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este objeto.</li> <li>15. Elaborar el plan de diagnóstico de redes a categoría 6A, en el centro de salud urbano sur.</li> <li>16. Elaborar el plan de diagnóstico de los sistemas de comunicación zona rural.</li> <li>17. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</li> </ol>

Rol	Cantidad	Funciones
		18. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa. 19. Apoyo y coordinación para el envío del reporte de sismad en el Aplicativo PISIS del ministerio de la protección social cada trimestre y certificar el envío
Ing. Infraestructura	1	1. Prestar sus servicios de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio. 2. Auditar y documentar el proceso de mantenimientos de servidores a nivel lógico y de software. 3. Administrar la seguridad de la base de datos de los sistemas al servicio de la ESE CEO. 4. Auditar el tráfico de uso, recursos de infraestructura y compartir el proceso a los ingenieros de la ESE. 5. Puesta de marcha de las actualizaciones de liberación de Indigo en el año. 6. Registro de los Tickes en plataforma Zendesk y seguimientos de estos. 7. Auditar las copias de Seguridad de servidores de la ESE. 8. Reinstalación del programa índigo si se requiere. 9. Realizar copias de seguridad de los servidores de acuerdo a los cronogramas establecidos. 10. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024. 11. Diseñar un proceso para la implementación de la seguridad del uso de las tecnologías al interior de la ESE Carmen Emilia Ospina. 12. Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este objeto.
Ing. Gobierno TI	1	1. Prestar sus servicios profesionales de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio. 2. Realizar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivos (formateo, limpieza, soldadura, etc). De todos los equipos de tecnología.



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

**V5**

**PÁGINA** 124 de  
164

Rol	Cantidad	Funciones
		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Contribuir con la adecuada gestión administrativa y asistencial, mediante el cruce de información de cada área en el cumplimiento de su objeto empresarial.</li><li>4. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de Verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</li><li>5. Definir, justificar y presentar las necesidades tecnológicas de las áreas Funcionales de la ESECEO.</li><li>6. Diseñar, Realizar y socializar los manuales de usuario necesarios de los Sistemas de información, con que cuenta la ESECEO.</li><li>7. Realizar el Soporte Técnico en el centro de salud zona norte urbana y rural, en cuantas fallas Tecnológicas, capacitación, software, hardware y comunicaciones, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos.</li><li>8. Atender y solucionar de acuerdo a los indicadores de gestión, las fallas Tecnológicas presentadas, en los tiempos asignados.</li><li>9. Brindar soporte de sistemas en los centros de salud de urgencias, según cronograma establecido con el líder del área.</li><li>10. Apoyar el proceso de implementación del Gobierno en Línea y Ley de Transparencia, Administración y publicación en la Página Web e Intranet.</li><li>11. Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este Objeto.</li><li>12. Renovación tecnología para suplir las necesidades y brindar un mejor servicio a la comunidad.</li><li>13. Elaborar el plan de diagnóstico de redes a categoría 6A, en el centro de salud urbano norte.</li><li>14. Elaborar el plan de diagnóstico de los sistemas de comunicación zona rural norte.</li><li>15. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</li><li>16. Apoyar la publicación de contenido y documentos digitales en el portal web de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, bajo los parámetros establecidos en la resolución 1519 de 2020 y sus respectivos anexos, en cumplimiento de Ley sobre accesibilidad y transparencia NDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION –ITA Y MIPG.</li></ol>

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i y t  
ESE Carmen Emilia Ospina

Rol	Cantidad	Funciones
		17. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.
Tecnico TIC	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar sus servicios técnico de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</li> <li>2. Realizar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivos (formateo, limpieza, soldadura, etc). De todos los equipos de tecnología.</li> <li>3. Actualizar hojas de vida de cada uno de los equipos de cómputo, en las dos plataformas (se indica en el área de sistemas).</li> <li>4. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</li> <li>5. Brindar Soporte Técnico en cada uno de los centros de salud, en cuantas fallas tecnológicas, capacitación, software, hardware y comunicaciones.</li> <li>6. Realizar el soporte técnico de los equipos dispuestos en los diferentes puntos de atención, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos.</li> <li>7. Brindar capacitación a los funcionarios sobre el buen manejo y trato a los equipos de cómputo.</li> <li>8. Apoyar en la instalación de programas asignados y/o coordinados por el líder de las TIC y los apoyos de cada zona.</li> <li>9. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</li> <li>10. Acompañamiento por el buen funcionamiento de cada uno de los módulos de los sistemas de información con que la ESE CEO cuenta.</li> </ol>
Ing. Aplicaciones	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar sus servicios profesionales de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</li> <li>2. Realizar la inducción al personal que ingresa a la empresa y que requiere conocer el funcionamiento del sistema de información e infraestructura Tecnológica.</li> <li>3. Contribuir con la adecuada gestión administrativa y asistencial, mediante el cruce de información de cada área en el cumplimiento de su objeto empresarial.</li> </ol>



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
 INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
 Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026



**v5**

**PÁGINA** 126 de  
164

Rol	Cantidad	Funciones
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de Verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</li> <li>5. Apoyo a la administración de los sistemas de información institucionales, Intranet y Pagina web. Velar por el correcto funcionamiento y actualización de la página web de la ESE CEO y la prestación de la mayor cantidad de servicios a través del medio tecnológico y dicho portal..</li> <li>6. Asignación de usuario y clave para el ingreso a los sistemas de información, teniendo en cuenta las políticas de seguridad y los perfiles asignados a cada área de funcional.</li> <li>7. Realizar el Soporte Técnico en el centro de salud zona norte urbana y rural, en cuantas fallas Tecnológicas, capacitación, software, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos.</li> <li>8. Atender y solucionar de acuerdo a los indicadores de gestión, las fallas Tecnológicas presentadas, en los tiempos asignados.</li> <li>9. Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este Objeto.</li> <li>10. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</li> <li>11. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</li> </ol>
Ing. Soporte e implementación	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar sus servicios técnico de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</li> <li>2. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</li> <li>3. Brindar Soporte Técnico en cada uno de los centros de salud, en cuantas fallas tecnológicas, capacitación, software, hardware y comunicaciones.</li> <li>4. Realizar el soporte técnico de los equipos dispuestos en los diferentes puntos de atención, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de los mismos.</li> <li>5. Brindar capacitación a los funcionarios sobre el buen manejo y trato a los equipos de cómputo.</li> </ol>

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

Rol	Cantidad	Funciones
		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Apoyar en la instalación de programas asignados y/o coordinados por el líder de las TIC y los apoyos de cada zona.</li> <li>7. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</li> <li>8. Acompañamiento por el buen funcionamiento de cada uno de los módulos de los sistemas de información con que la ESE CEO cuenta.</li> </ol>
Administrador BD e inteligencia de negocios	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar sus servicios profesionales de conformidad con el objeto contractual, los manuales de procedimiento establecidos en esta Institución y a lo reglamentado por la ley y la normatividad vigente para la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad y conforme a las necesidades del servicio.</li> <li>2. Contribuir con la adecuada gestión administrativa y asistencial, mediante el cruce de información de cada área en el cumplimiento de su objeto empresarial.3.Contribuir con la adecuada gestión administrativa y asistencial, mediante el cruce de información de cada área en el cumplimiento de su objeto empresarial.</li> <li>3. Realizar visitas continuas a cada uno de los centros de salud, con el objetivo de Verificar la situación tecnología y brindar el soporte respectivo a los mismos.</li> <li>4. Apoyo en la coordinación en la recepción, validación, depuración y /o administración de las bases de datos de usuarios afiliados enviados por cada entidad contrata con la ESE CARMEN EMILIA OSPINA.</li> <li>5. Planear, diseñar, documentar y participar en la normalización, desarrollo y asistencia técnica en la ejecución de los procesos de obtención y análisis de los datos que faciliten la toma de decisiones con el programa Índigo en donde se muestra que realiza el de documentar el plan de capacidad, monitorización del uso y rendimiento de la infraestructura TIC de alta disponibilidad, consistente, de desempeño eficiente y seguro que se encuentran estipulado en el plan de desarrollo 2021-2024 de la Ese Carmen Emilia.</li> <li>6. Ejercer las demás actividades anexas o complementarias propias de un Ingeniero de sistemas, que se requieran para el cabal y adecuado cumplimiento de este Objeto.</li> <li>7. Presentar informe mensual de los avances del plan de desarrollo institucional 2021-2024.</li> <li>8. Portar el vestuario adecuado de conformidad con su profesión y actividad, exigencias y normatividad de bioseguridad e imagen corporativa.</li> </ol>

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 128 de 164</p>

## 10.2. Gestión de la información

La gestión de la información se define como un conjunto de actividades o procesos que permiten la obtención de la información y por los cuales se controla el ciclo de vida de la información desde la creación hasta su disposición final. Estos procesos incluyen las actividades tales como extracción, manipulación, depuración, acceso y distribución de la información con que cuenta la Entidad. El objetivo de la gestión de la información es garantizar su integridad, disponibilidad y confidencialidad.

### 10.2.1. Arquitectura de Información

Define la estructura con la cual está representada y almacenada la información de una organización, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones, y la representación lógica y física de los datos, entre otros. Esta arquitectura expresa también la relación que tiene con la arquitectura misional y con las demás arquitecturas de TI.

## 10.3. Sistemas de Información



El dominio de Sistemas de Información propone que para soportar los procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

  
 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 129 de 164</p>



**Tabla 111. Caracterización Sistema de información EHR – ERP**

Nombre aplicación	Sistema de información EHR – ERP	
<b>Descripción Funcional</b>	<p>Está compuesto por módulos que interactúan y se integran para todas las áreas que conforman las INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD, públicas y privadas y de todos los niveles de atención. Es decir, que a partir del arribo del paciente (ingreso) hasta la atención médica, se realiza trazabilidad del dato afectando las demás unidades funcionales y su correspondiente resultado en el área administrativa.</p> <p>Gestión financiera Gestión administrativa Gestión de talento humano Gestión vertical salud administrativa Gestión vertical salud asistencial Gestión de calidad</p>	<b>Acciones en el sistema</b>
<b>Información que gestiona</b>	<p>Informes de caracterización Servidores públicos</p>	
<b>Tipo de software</b>	<p>Software como Servicio</p>	
<b>Estado</b>	<p>Productivo</p>	
<b>Esquema de licenciamiento</b>	<p>Licencia a Perpetuidad</p>	
<b>Fabricante</b>	<p>Índigo</p>	
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	<p>THENEA</p>	
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	<p>Las actualizaciones realizan cambios a los módulos que se encuentran funcionando correctamente ocasionando traumatismo en los procesos.</p>	

**Tabla 112. Caracterización Sistema de información Simad**

Nombre aplicación	SIMAD	
<b>Descripción Funcional</b>	<p>Sistema de gestión documental, que permite realizar el proceso de recepción de comunicaciones internas, externas y recibidas, utilizando el proceso de digitalización e indexación de documentos, diseñado completamente Web.</p>	<b>Acciones en el sistema</b>
<b>Información que gestiona</b>	<p>Comunicaciones Internas, comunicaciones Externas Recibidas, Comunicaciones Externas Enviadas, Modulo Archivo Central, Histórico y Gestión y Módulo de Administración. Es ejecutable vía internet.</p>	
<b>Tipo de software</b>	<p>Software como servicio</p>	
<b>Estado</b>	<p>Productivo</p>	
<b>Esquema de licenciamiento</b>	<p>Licencia a perpetuidad</p>	
<b>Fabricante</b>	<p>AUREA S.A.S</p>	

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
	<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>

<p><b>Integraciones con otros sistemas</b></p>	<p>No aplica</p>	
<p><b>Debilidades o hallazgos estructurales</b></p>	<p>Ninguna</p>	



**Tabla 113. Caracterización SI Athenea**

<p><b>Nombre aplicación</b></p>	<p><b>ATHENEA</b></p>	<p><b>Acciones en el sistema</b></p>
<p><b>Descripción Funcional</b></p>	<p>Aplicativo web que le permite llevar a cabo una gestión integral de todos los procesos relacionados con su laboratorio, a través de funcionalidades de configuración, pre-analíticas, analíticas y postanalíticas, haciendo que la solución se ajuste a las necesidades de la institución de manera rápida, confiable y eficiente.</p>	
<p><b>Información que gestiona</b></p>	<p>Acceso para bacteriólogas, auxiliares de toma de muestras, auxiliares de enfermería y médicos</p>	
<p><b>Tipo de software</b></p>	<p>Software como servicio</p>	
<p><b>Estado</b></p>	<p>Productivo</p>	
<p><b>Esquema de licenciamiento</b></p>	<p>Licencia a perpetuidad</p>	
<p><b>Fabricante</b></p>	<p>ANALISIS TECNICOS LTDA</p>	
<p><b>Integraciones con otros sistemas</b></p>	<p>INDIDO</p>	
<p><b>Debilidades o hallazgos estructurales</b></p>	<p>Ninguna</p>	

**Tabla 114. Caracterización SI Intranet**

<p><b>Nombre aplicación</b></p>	<p><b>Intranet &lt;ESE Carmen Emilia Ospina&gt;</b></p>	<p><b>Acciones en el sistema</b></p>
<p><b>Descripción Funcional</b></p>	<p>Sitio web institucional interno disponible a los funcionarios que integra información sobre noticias institucionales, eventos de interés, políticas y normatividad.</p>	
<p><b>Información que gestiona</b></p>	<p>Normatividad Noticias Servicios institucionales Información organizacional</p>	
<p><b>Tipo de software</b></p>	<p>Software como servicio</p>	
<p><b>Estado</b></p>	<p>Productivo</p>	
<p><b>Esquema de licenciamiento</b></p>	<p>Software libre para entidades públicas</p>	
<p><b>Integraciones con otros sistemas</b></p>	<p>Ninguno</p>	

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
	<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>

<p><b>Debilidades o hallazgos estructurales</b></p>	<p>Ninguno</p>	
---	----------------	--

**Tabla 115. Caracterización SI Regius**

<b>Nombre aplicación</b>	<b>REGIUS</b>	
<b>Descripción Funcional</b>	Equipo compacto capaz de soportar alta resolución para la lectura de imágenes. Equipado con la nueva generación de chasis "C-Plate" obtendrá una increíble definición a cambio de una menor dosis a los pacientes.	<b>Acciones en el sistema</b>
<b>Información que gestiona</b>	Tomar RX solicitados con la orden del médico generada	
<b>Tipo de software</b>	Software como servicio	
<b>Estado</b>	Productivo	
<b>Esquema de licenciamiento</b>	Licencia a perpetuidad	
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	Ninguno	
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	INDIGO	

**Tabla 116. Caracterización Gestión PQRS**



<b>Nombre aplicación</b>	<b>Sistema de Gestión de PQRs</b>	
<b>Descripción Funcional</b>	Sistema que se encarga de la gestión de las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos otras organizaciones realizan a la Entidad	<b>Acciones en el sistema</b>
<b>Información que gestiona</b>	Petición Denuncia Reclamo	
<b>Tipo de software</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo a la medida</li> <li>• Comercial</li> <li>• Software como Servicio</li> </ul>	
<b>Estado</b>	Productivo	
<b>Esquema de licenciamiento</b>	licencias a perpetuidad	
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	Ninguno	
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Ninguno	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 132 de 164</p>



**Tabla 117. Caracterización SI SIGEP**

<b>Nombre aplicación</b>	<b>SIGEP</b>	
<b>Descripción Funcional</b>	El SIGEP es un Sistema de Información y Gestión del Empleo Público al servicio de la administración pública y de los ciudadanos. Contiene información de carácter institucional tanto nacional como territorial, relacionada con: tipo de entidad, sector al que pertenece, conformación, planta de personal, empleos que posee, manual de funciones, salarios, prestaciones, etc.; información con la cual se identifican las instituciones del Estado Colombiano.	<b>Acciones en el sistema</b>
<b>Información que gestiona</b>	Información de funcionarios Manual de funciones Entidades del Estado Hojas de vida Declaración de bienes y rentas Plan institucional de capacitación Evaluación de desempeño	
<b>Tipo de software</b>	Software como Servicio	
<b>Estado</b>	Productivo	
<b>Esquema de licenciamiento</b>	Software libre para entidades públicas	
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	Ninguna	
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>		

**Tabla 118. Caracterización SI SECOP 2**

<b>Nombre aplicación</b>	<b>SECOP 2</b>	
<b>Descripción Funcional</b>	Plataforma transaccional para gestionar en línea todos los Procesos de Contratación, con cuentas para entidades y proveedores; y vista pública para cualquier tercero interesado en hacer seguimiento a la contratación pública.	<b>Acciones en el sistema</b>
<b>Información que gestiona</b>	Contratos Documentos de soporte Procesos pre-contractuales Proponentes Oferentes Licitaciones Subastas	
<b>Tipo de software</b>	Software como servicio	

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>v5</b>

<b>Estado</b>	Productivo
<b>Esquema de licenciamiento</b>	Libre para entidades públicas
<b>Fabricante</b>	Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compa Eficiente
<b>Integraciones con otros sistemas</b>	No aplica
<b>Debilidades o hallazgos estructurales</b>	Ninguna

### 10.3.1. Ciclo de Vida de los Sistemas de Información



A continuación se identifica las acciones de mejora del ciclo de vida definido por la entidad en su propuesta de situación futura.

**Tabla 119. Ciclo de vida de los SI**

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora	Acción de mejora
<b>Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información</b>	Optimizado	Se está realizando el levantamiento de información sobre las posibles mejoras en el sistema de información INDIGO	decepcionar a tiempo por parte de los líderes las solicitudes de posibles mejoras del software por área
<b>Análisis de requisitos funcionales y no funcionales</b>	Informal	Se realizara el análisis según el levantamiento de la información del sistema INDIGO.	Una vez consolidados los requerimientos del área se espera aprobación de un alto porcentaje de requerimientos
<b>Diseño de la solución</b>	Optimizado	Se procede a reportar las necesidades de cada módulo y será solucionado en el momento de actualización del sistema de información INDIGO.	Solicitar al Proveedor tener en sitio personal de soporte y desarrollo de las nuevas funcionalidades
<b>Codificación del software</b>	Optimizado	Se corrige en ambiente de desarrollo.	auditar que los tiempos de entrega de soluciones se cumplan
<b>Aseguramiento de la calidad (pruebas)</b>	Implementado	Se aplica soluciones entregadas por la casa matriz en el ambiente de prueba para revisar las mejoras.	solicitar al proveedor que cuente con departamento de pruebas
<b>Despliegue en Producción</b>	Implementado	Ya revisado todos los módulos se implementa la nueva versión en ambiente de producción.	disminuir al máximo el impacto de afectación con tiempos ágiles de implementación

### 10.3.2. Mantenimiento de los Sistemas de Información

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 134 de 164</p>

A continuación se Indica las acciones de mejora de las actividades que la entidad visualiza en su situación futura.

**Tabla 120. Mantenimiento de SI**

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora	Acciones de mejora
Mantenimientos correctivos – INDIGO	No tiene	Los tiempos de entrega de casa matriz son muy elevados. Demoras en la identificación de las causas de los defectos del software	Contar con aliados estratégicos que tengan departamento de Testing y adicional que aporten soporte en sitio
Mantenimientos Adaptativos - INDIGO	No tiene	No se cuenta con un plan de rollback en caso de que la actualización impacte negativamente el comportamiento del sistema	Exigir en el nuevo esquema de actualizaciones plan de Rolback en caso de actualizaciones no efectivas
Mantenimientos evolutivos - INDIGO	Implementado	Los mantenimiento evolutivos se realizan dependiendo la necesidad o cambios en la normatividad vigente.	Contar con contrato vigente para decepcionar todos los versionamientos del producto con sus mejoras y nuevas funcionalidades



### 10.3.3. Soporte de los Sistemas de Información

A continuación se Identifica las oportunidades de mejora de las actividades propuestas en la situación futura de la entidad.

**Tabla 121. Soporte de los SI**

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora	Acciones de mejora
Soporte de aplicaciones INDIGO	Implementado	Tiempo de repuesta más oportuno al momento se solicitar una mejora o soporte, las Actualizaciones debe ser	Exigir al proveedor una herramienta de despliegue masivo efectiva para las actualizaciones en terminales o equipos clientes

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 135 de 164</p>

		<p>automatizadas no manualmente como se está realizando en la actualidad equipo por equipo.</p>	
<p>Soporte de aplicaciones SIMAD</p>	<p>Implementado</p>	<p>Mejorar el filtro de búsqueda para generar informes.</p>	<p>Contar con contrato vigente de soporte y desarrollo, realizar las solicitudes de actualización y auditar su cumplimiento en tiempos y acuerdos pactados.</p>

#### 10.4. Infraestructura TI

La infraestructura tecnológica es la que sostiene los sistemas y servicios de información en las entidades, por eso es vital gestionarla con la mayor eficiencia, optimización y transparencia. Los lineamientos de este dominio habilitan a las entidades para garantizar su disponibilidad y operación permanente, que beneficie a todos los usuarios. Este dominio está constituido por un grupo de elementos y lineamientos aplicados en sus cuatro criterios:

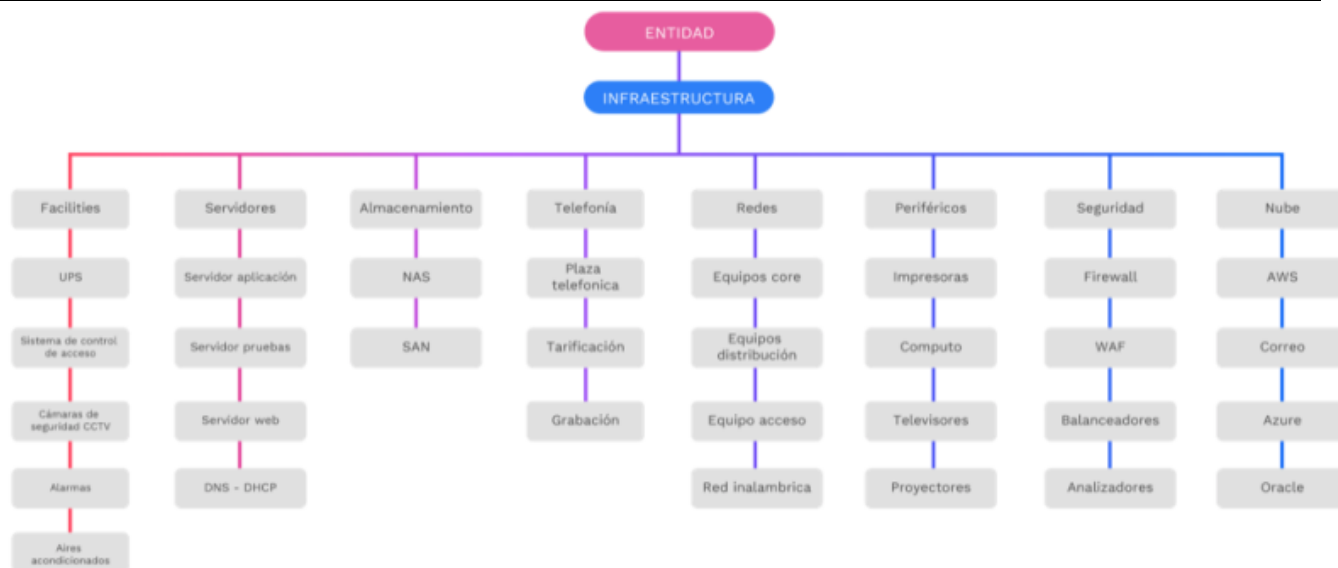
- Arquitectura de Servicios Tecnológicos.
- Operación de Servicios Tecnológicos.
- Soporte de Servicios Tecnológicos.
- Gestión de la Calidad y Seguridad de Servicios Tecnológicos.

##### 10.4.1. Arquitectura de infraestructura tecnológica

- **Caracterización de infraestructura tecnológica**

La siguiente gráfica proporciona una vista a nivel conceptual de la arquitectura de la tecnología de línea de base ideal.

#### ***Ilustración 12. Vista conceptual de la Arquitectura de la Tecnología ideal***



A continuación, se describen servicios de infraestructura a fortalecer o implementarse por parte de la entidad.

**Tabla 122. Servicios de Infraestructura de TI**

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción	Oportunidad de mejora
ST.SI.01	Redes	Servicio WAN que permite la conectividad a internet y a G-NAP. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información.	Contar con un canal de respaldo alterno al servicio actual con diferente proveedor en caso de falla.
ST.SI.02	Seguridad	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos	Contar con un dispositivo de backup o respaldo al UTM Sophos XG 330 que se tiene actualmente en sitio, para sustituir el principal en caso de fallos
ST.SI.03	Servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones	Contar con contrato de mantenimientos y auditar la ejecución del programa de mantenimientos de los mismos.

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción	Oportunidad de mejora
ST.SI.04	Almacenamiento	Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información	Contratar servicio en la Nube para repositorio de Backups de toda la información Digital de la empresa
ST.SI.05	Telefonía	Servicio centralizado de comunicaciones telefónicas fijas y móviles por medio de la red de datos de la entidad. Servicio de contact center para la administración de peticiones de citas médicas por distintos medios de comunicación llamadas, WhatsApp, sms.	Auditar las actividades del contratista, estado de elementos de operación como diademas, teléfonos y que estos se encuentren en perfecto estado para una correcta operación.
ST.SI.06	Periféricos	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras.	Auditar las actividades del contratista, estado de elementos de operación como diademas, teléfonos y que estos se encuentren en perfecto estado para una correcta operación.

- **Catálogo de Elementos de Infraestructura**

**Tabla 123. Catálogo de Elementos de Infraestructura**

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado	Oportunidad de mejora
IT01	Servidor físico HIS - ERP	Instalado en sitio	Servicio de almacenamiento	Contar con equipo alternativo de respaldo con la misma configuración y replicación de datos en tiempo real
		Software como servicio	Servicio de aplicación	
		Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT02	Servidor virtual Intranet	Instalado en sitio	Servicio de hosting	Contar con una versión actualizada de la herramienta
		Software como servicio	Servicio de almacenamiento	
		Plataforma como servicio		



Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado	Oportunidad de mejora
		Infraestructura como servicio		
IT03	Red de almacenamiento NAS	Instalado en sitio	Servicio de almacenamiento	Contar con otra unidad de similares características para respaldar la data de la operación organizacional
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT04	Balanceador de carga	Instalado en sitio	Servicio de disponibilidad	Contar con dispositivo Sophos XG 330 o superior para Backup del equipo actual y garantizar la tarea de balanceo
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT05	Plataforma Moodle	Instalado en sitio	Servicio de aplicación	Validar y auditar los backups periodicos realizados a esta plataforma
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT06	Servidor web		Servicio de hosting	Contar con contrato vigente garantizando la correcta operación de la página Web sin interrupciones 7x24
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT07	Servidor de aplicaciones	Instalado en sitio	Servicio de aplicación	Contar con software de respaldo de servidores de aplicación como es el Veem Backup para garantizar su respaldo.
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT08	Software virtualizador	Instalado en sitio	Infraestructura como servicio	Contar con software de respaldo de servidores de aplicación como es el Veem Backup para garantizar su respaldo.
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT9		Instalado en sitio	Servicio de aplicación	

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado	Oportunidad de mejora
	Motor base de datos	Software como servicio	Servicio de almacenamiento	Contar con infraestructura alterna para replicación de datos y garantizar la operación
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT10	Antivirus	Instalado en sitio	Servicio de seguridad	Contar con contrato vigente garantizando la correcta operación y recepción de actualizaciones de la consola durante todo el tiempo
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT11	Firewall	Instalado en sitio	Servicio de acceso red interna	Contar con dispositivo Sophos XG 330 o superior para Backup del equipo actual y garantizar tareas de actualización del mismo periódicamente
		Software como servicio	Web Application Firewall	
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT12	Servidor DNS	Instalado en sitio	Servicio de enrutamiento	N.A.
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT13	Servidor VPN	Instalado en sitio	Servicio de conexión remota	N.A.
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT14	Sistema de archivos	Instalado en sitio	Servicio de almacenamiento	Contar con infraestructura alterna para replicación de datos y garantizar el respaldo de datos
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado	Oportunidad de mejora
IT15	Software de ofimática	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software	Adquirir licenciamiento suficiente para cubrir la necesidad del personal
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT16	Servidor correo electrónico	Instalado en sitio	Servicio de correo electrónico	Adquirir licenciamiento suficiente para cubrir la necesidad del personal
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT17	Router	Instalado en sitio	Servicio de red LAN	
		Software como servicio	Servicio de red WAN	
		Plataforma como servicio	Servicio de WIFI	N.A.
		Infraestructura como servicio		
IT18	Switch	Instalado en sitio	Servicio de red LAN	
		Software como servicio	Servicio de red WAN	N.A.
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		
IT19	Software de integración de aplicaciones	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software	Realizar levantamiento de necesidades para realizar integración pendiente de Imagenología.
		Software como servicio		
		Plataforma como servicio		
		Infraestructura como servicio		

#### 10.4.2. Administración de la capacidad de la infraestructura tecnológica

La Entidad vela por la correcta operación de la infraestructura de TI, identificando las capacidades actuales de los y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 141 de 164</p>

- Infraestructura (Centro de Computo – Nube)
- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- IPV6
- Continuidad y Disponibilidad
- Gestión de ANS

#### 10.4.3. Administración de la operación

- **Monitoreo y Operación**



La Entidad cuenta con un modelo de operación de la infraestructura tecnológica identificando los elementos involucrados que permiten garantizar la capacidad, continuidad y disponibilidad de los servicios, a partir de las necesidades de la entidad

- **Administración Técnica de Aplicaciones**

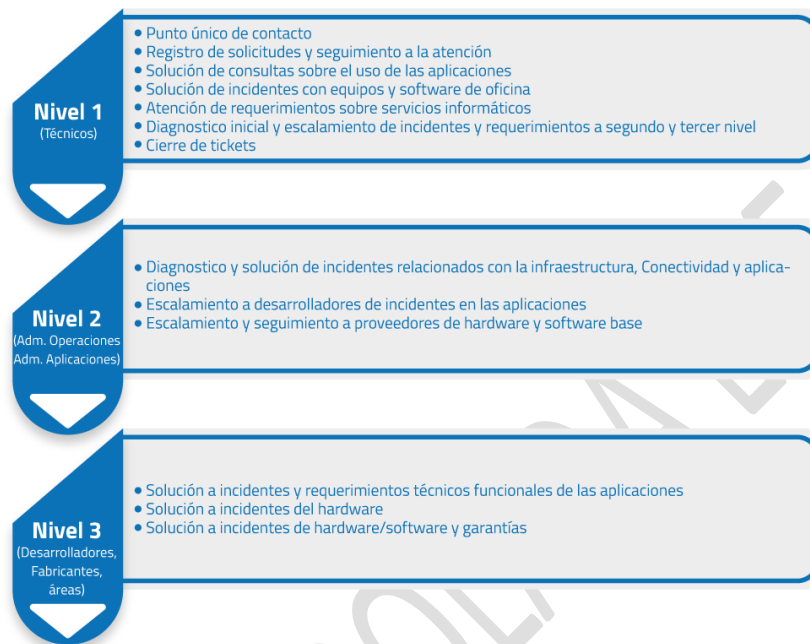
*Describe todos los elementos involucrados en los servicios tecnológicos que permiten asegurar que las aplicaciones cumplan con los requerimientos técnicos exigidos para entrar en producción.*

- **Gestión de los Servicios de Soporte**

La Entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 142 de 164</p>

### Ilustración 13. Niveles de Servicio



**Fuente: It4+ Yobiplex Corporation**

### 10.5. Uso y Apropiación



El dominio de Uso y Apropiación de TI provee herramientas y estrategias encaminadas a generar conciencia a los grupos de interés sobre las oportunidades que presenta el uso de tecnologías en su ámbito personal y profesional, mejorando su productividad y calidad de vida al hacer uso consciente de sistemas de información, dispositivos, herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, buscadores Web, construcción de documentos en línea, herramientas para compartir o enviar archivos, acceso a la información, disponibilidad 24/7 y otros.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>	<b>PÁGINA</b> 143 de 164

### 10.5.1. Estrategia de Uso y Apropiación

#### Caracterización de grupos de interés

A continuación se Realiza la identificación, clasificación y priorización de los grupos de interés impactados con la implementación de las iniciativas de TI, es un factor clave para el diseño de la Estrategia de Uso y Apropiación

**Tabla 124. Caracterización de Grupos de Interés**

Atributo	Descripción
<b>Grupo de interés</b>	Usuarios de la nueva oferta de servicios ciudadanos digitales
<b>Descripción</b>	Ciudadanos que pueden acceder a la nueva oferta de servicios digitales dispuestos a través de la página web
<b>Objetivo</b>	Promocionar el uso de la nueva oferta de servicios digitales dispuesta para los ciudadanos, con el propósito de hacer más ágil los trámites y servicios dispuestos para ellos
<b>Rol de involucramiento</b>	Impactado

#### GRUPOS DE INTERES INTERNO

GRUPO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD	ZONA	EXPECTATIVAS
* Funcionarios administrativos	Personal vinculado a la planta, con cargos administrativos y asistenciales.	* Disponibilidad de recursos informáticos para la realización de las actividades * Control de acceso a los sistemas de	URBANA	* Cumplimiento de los planes y programas de la misión institucional
* Funcionarios asistenciales zona urbana			URBANA	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

  
 ESE Carmen Emilia Ospina

* Funcionarios asistenciales zona rural		información en aras de brindar seguridad en los datos procesados	RURAL	
---	--	--	-------	--

## GRUPOS DE INTERES EXTERNO

GRUPO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD	ZONA	EXPECTATIVAS
Ministerio de Salud	Entidad de orden nacional y/o regional que dicta lineamientos para la realización de seguimiento al cumplimiento de éstos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro de información confiable y oportuna sobre la salud de la población</li> <li>• Las herramientas tecnológicas permitan realizar una óptima atención en la prestación del servicio y estar preparados para las contingencias, garantizando una atención segura y con calidad.</li> </ul>	URBANA Y RURAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de las políticas de salud</li> <li>* Mantener la habilitación de los servicios</li> </ul>
Superintendencia de Salud				
Secretaría de Salud Municipal y Departamental		Cumplir con los lineamientos de conformidad con las exigencias de ley.		*Cumplimiento de las políticas



DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
 INFORMACIÓN PETI**



**PROCESO:**  
 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
 Y LA INNOVACIÓN

**CODIGO:** GCI-S1-D4

**VIGENCIA:** 30/01/2026

v5

**PÁGINA** 145 de  
 164



GRUPO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD	ZONA	EXPECTATIVAS
Entes de Control		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplir con las normas y leyes</li> <li>* Respuesta oportuna a los requerimientos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir normatividad y planes de mejoramiento</li> <li>• Eficiente gestión de los recursos públicos</li> </ul>
Junta Directiva	Grupo de personas que toman decisiones frente a los distintos requerimientos o proposiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información oportuna y permanente del cumplimiento de metas y objetivos institucionales</li> <li>* Apoyo, control y asertividad en la toma de decisiones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Herramientas tecnológicas que permitan la proyección de la información.</li> </ul>
Contratistas - Proveedores	Persona natural o jurídica vinculada a través de contrato, convenio o acuerdo con la ESE Carmen Emilia Ospina	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Disponibilidad de recursos para la realización de las actividades - Infraestructura</li> <li>* Cumplimiento del objeto contractual</li> </ul>	URBANA Y RURAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimiento del manejo de los sistemas de información</li> <li>* comunicación asertiva para el logro de los objetivos</li> <li>* Capacitación constante</li> <li>* Permanencia de los servicios.</li> <li>* Adecuada prestación de los servicios.</li> </ul>
Agremiaciones				
EAPB				

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

GRUPO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD	ZONA	EXPECTATIVAS
		usuarios relacionados en las Bases de Datos * Cumplir con el aseguramiento definido en la ley.		usuarios suministrados. * Configuración en los sistemas de información de acuerdo con los servicios pactados.
Universidades		* Tener acceso a los sistemas de información para poder adquirir experiencia y habilidades para los estudiantes.		* Cumplimiento en los convenios
Usuarios - Asociación de usuarios	Personas naturales y/o jurídicas beneficiarias de los productos y servicios prestados por la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y visitantes de las instalaciones.	* Accesibilidad a los servicios de la ESE Carmen Emilia Ospina.		Calidad del servicio prestado.

### Plan de comunicaciones:

La ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con un plan de comunicaciones donde su objetivo general es Apropiar de manera clara, transparente y oportuna a colaboradores sobre el contenido del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI de la ESE Carmen Emilia Ospina, definiendo aspectos de divulgación, posicionamiento, sensibilización, estética visual y

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b>			
<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4	<b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026	<b>V5</b>	<b>PÁGINA</b> 147 de 164

transferencia de las comunicaciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### Objetivos específicos:

- Mantener informados a los colaboradores sobre las directrices establecidas en el PETI de la ESE CEO.
- Identificar los grupos de interés para la elaboración del Plan de Comunicaciones de TIC
- Socializar la importancia de apropiar y hacer uso las Tecnologías de la Información
- Definir el cronograma de ejecución de actividades comunicacionales que faciliten la apropiación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.

Está definido como documento de apoyo PLAN DE COMUNICACIONES DE TIC.



### 10.6. Seguridad

Avance en la implementación del MSPI: Describir los dominios de seguridad en los que se enfocara el TO-BE y cuál es el estado o calificación objetivo para cada uno de ellos en el periodo de vigencia del PETI.

**Tabla 125. Matriz de Evaluación de efectividad de controles**

No.	Evaluación de Efectividad de controles			
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROL
A.5	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	30	100	REPETIBLE
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	18	100	INICIAL
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	20	100	INICIAL
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	19	100	INICIAL
A.9	CONTROL DE ACCESO	20	100	INICIAL
A.10	CRIPTOGRAFÍA	20	100	INICIAL
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	16	100	INICIAL
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	19	100	INICIAL

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar*

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>				
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>v5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 148 de 164</p>	
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	20	100	<b>INICIAL</b>	
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	20	100	<b>INICIAL</b>	
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	20	100	<b>INICIAL</b>	
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	20	100	<b>INICIAL</b>	
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	10	100	<b>INICIAL</b>	
A.18	CUMPLIMIENTO	20	100	<b>INICIAL</b>	
<b>PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES</b>		<b>19</b>	<b>100</b>	<b>INICIAL</b>	

La brecha entre el objetivo propuesto y el estado actual se puede presentar en el siguiente esquema grafico que facilita la comunicación a nivel estratégico, de manera que se viabilicen los recursos requeridos para mejorar en el dominio que se requiera.



**Ilustración 14. Brechas de Seguridad**



Políticas: La ESE Carmen Emilia Ospina espera fortalecer y crear en el periodo de vigencia del PETI, las siguientes políticas de seguridad de la información:

1. Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos
2. Política de seguridad y privacidad de la información

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI</b></p>				
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D4</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 30/01/2026</p>	<p><b>V5</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 149 de 164</p>	

3. Política de privacidad y tratamiento de datos personales
4. Términos y condiciones
5. Política de seguridad digital
6. Políticas de dispositivos móviles
7. Políticas de teletrabajo
8. Políticas de Gestión de seguridad de los recursos humanos
9. Políticas gestión de activos de información
10. Políticas control de acceso

## Hoja de Ruta

La siguiente tabla plasma la ejecución de los proyectos en una línea de tiempo, con base en la estimación de esfuerzo y tiempo. Así mismo la secuencia de ejecución del proyecto se define con base en el resultado arrojado por la plantilla de calificación de proyectos

**Tabla 126. Hoja de ruta**

DOMINIO	ESTRATEGIAS PLAN DE	SUB-ACTIVIDAD	METAS POR AÑO			
			2025	2026	2027	2028
OBJETIVO	ACCION ESECEO					
<b>Gobierno TI</b> <b>Objetivo:</b> Tiene en cuenta el marco normativo y legal, las políticas Organizacionales, los procesos de la entidad, el modelo de gobierno de la entidad y los mecanismos de compras y contratación.	Analizar los riesgos asociados al uso de la tecnología y adquisición de herramientas tecnológicas	seguimiento Mapa de riesgo de gestión-Seguridad de la información	x	x	x	x
	Fomentar la formación continua que permita implementar nuevas tecnologías disponibles para mejorar los procesos de información	Brindar capacitaciones al personal del área TIC en sistemas de información en las diferentes áreas relacionadas	x	x	x	x
<b>Sistemas de información</b> <b>Objetivo:</b> para garantizar la calidad de la información, la disponibilidad d y el uso inteligente que	Garantizar el Cumplimiento oportuno de las actualizaciones correspondientes en cada uno de los sistemas de información con los que cuenta la ESE Carmen Emilia Ospina en	Mantenimiento y Soporte (SIMAD)	x	x	x	x
		Mantenimiento y Soporte de Software Institucional (INDIGO)		x		

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

apoye la gestión.	la actualidad	Servicio de transmisión de documento electrónico del proceso de facturación electrónica (ALAUDA)	x	x		
	Diseñar un Proceso para la implementación y evaluación de la seguridad del uso de tecnología al interior de la ESE Carmen Emilia Ospina	Soporte y Mantenimiento Antivirus	x	x	x	x
		Soporte Mantenimiento ISL	x	x	x	x

DOMINIO	ESTRATEGIAS PLAN DE	SUB-ACTIVIDAD	METAS POR AÑO			
			2025	2026	2027	2028
OBJETIVO	ACCION ESECEO					
<b>Servicios Tecnológicos</b>  <b>Objetivo:</b> que permita soportar el desarrollo de operaciones, transacciones y otros procesos del flujo de información y de los servicios	Renovación Tecnológica para suplir las necesidades y brindar un mejor servicio a la comunidad	Compra de Equipos de Computo	x	x	x	x
		Arrendamiento de Equipos - Impresoras	x	x	x	x
		Mantenimiento Preventivo UPS	x	x		
		Cuentas de Correo	x	x	x	x
		Hosting página web	x	x	x	x
		Interconectividad local (Urbana y Rural)	x	x	x	x
		Servicio de cámara de vigilancia	x	x	x	x
	Realizar el soporte técnico de los equipos dispuestos en los diferentes puntos de atención, de tal forma que se garantice el buen funcionamiento de estos	Accesorios y partes para Correctivos de TIC	x	x	x	x

DOMINIO	ESTRATEGIAS PLAN DE	SUB-ACTIVIDAD	METAS POR AÑO			
			2025	2026	2027	2028
OBJETIVO	ACCION ESECEO					
<b>Uso y Apropriación TI</b> <b>Objetivo:</b> los desarrollados por Gobierno en Línea y que estandarizan los sitios, portales y servicios del sector público en línea.	Poner el funcionamiento el módulo de asignación de citas disponible en la página web institucional.	Módulo de asignación de citas		X	X	X
		Asignación de citas a través de línea WhatsApp Plataforma MAWI	X	X	X	X
		Mensaje de Texto - Recordatorio de citas médicas - doble vía - 40,000 mensajes I.P.	X	X	X	X
		Comunicación interna - Voz y Sonoracion	X	X	X	X
<b>Estrategia TI</b> Objetivo: para guiar la gestión y aplicación de la estrategia desde la escala nacional, pasando por la territorial hasta las agencias y departamentos. Incluye la estrategia organización al y las necesidades del negocio de TI.	Implementación de sistema de registro de casos incidentes de apoyo para la mesa de ayuda. GLPI	Porcentaje de implementación del sistema de registro GLPI.		X		



CARMEN EMILIA OSPINA  
Bachiller en Ciencias de la Educación

DOCUMENTO DE APOYO  
**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI**



PROCESO:  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

CODIGO: GCI-S1-D4

VIGENCIA: 30/01/2026

V5

PÁGINA 147 de  
147

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento:	29/01/2021
2	Modificación del documento:	29/12/2022
3	Modificación del documento:	30/01/2024
4	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Sistemas informáticos", se realizaron los siguientes ajustes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de la vigencia.</li> <li>• Ajustes estructurales</li> </ul>	30/01/2025
5	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Sistemas informáticos", se realizaron los siguientes ajustes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de la vigencia.</li> <li>• Ajustes estructurales</li> </ul>	30/01/2026
<p><i>Cindy Viviana Solano</i></p> <p>Nombre: Cindy Viviana Solano Vanegas Contratista Profesional de Apoyo TIC</p> <p><i>Caroline Gonzalez</i></p> <p>Nombre: Liliana Carolina Gonzalez Gutierrez Profesional Especializado I Área TIC</p>		<p><i>Adriana Marcela Losada Cañas</i></p> <p>Nombre: Adriana Marcela Losada Cañas Cargo: Gerente.</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f @  
ESE Carmen Emilia Ospina