



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES -2025-CEHANÍ E.S.E

*AMANDA LILIANA VIVEROS ORDOÑEZ
Gerente*

VIGILADO Supersalud



	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 2 de 58

No. COPIA

COPIA NO CONTROLADA

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	MEJORAMIENTO
Revisión del proceso	10/06/2021	Se ajusta el documento en su totalidad	Acciones de mejoramiento
Revisión del proceso	25/01/2021	Se ajusta el documento en su totalidad de acuerdo al plan de desarrollo 2021-2024	Acciones de mejoramiento
Revisión del proceso	23-01-2023	Se actualiza los numerales 3. Marco Normativo 4. Análisis de la situación actual, 5 Rupturas estratégicas, 6 Modelo de Gestión de TI, 7 Modelo de planeación, 9 Productos	Acciones de mejoramiento
Revisión del proceso	18-01-2023	Se elimina tabla de contenido, se Actualiza en el Numeral 4.1.2 Procesos El mapa de procesos institucional, En el numeral 4.2.2 Se actualiza el Inventario de sistemas de información, En el numeral 4.5 Dominio Sistemas de información se quita el concepto y definición de Compuconta, Aplicativo Bionexo y se aumenta el Aplicativo GliA, en el Numeral 4.7 Dominio uso y apropiación se actualiza la Figura TI más utilizado por la Figura TI que más aporta en la ejecución del trabajo, en el Numeral 4.9 Gobierno Digital se adjunta la gráfica Evaluación Índice de Gobierno Digital y se adiciona texto explicativo, En el numeral 4.11.2 Matriz sistemas vs procesos se actualiza la tabla, gráficos y contenido, en el Numeral 4.12.4 Matriz sistemas vs organización se actualiza tablas, gráfico y contenido, se actualiza los numerales 9. Productos, 10. Riesgos, 12. Presupuestos	Acciones de mejoramiento
Revisión del proceso	Enero de 2025	Se actualiza el documento con referencia a las guías de formulación del PETI del Ministerio de tecnologías de la Información y comunicaciones bajo los dominios del Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI)	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 3 de 58

INTRODUCCION

El Decreto 767 de 2022, 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 3.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El proceso GSI, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2025 -2029), 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 soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

Este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con el plan de desarrollo 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, así como los indicadores para hacer seguimiento al cumplimiento de la estrategia y la gestión de TI

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta 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 gerenciales, 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 los Sistemas de información y la tecnología informática 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 la entidad.
- 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 y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

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

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 4 de 58

prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta CEHANI ESE, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

1. OBJETIVOS

Apoyar la estrategia y el modelo operativo de CEHANI ESE, siguiendo los lineamientos definidos en la Política de Gobierno Digital. El documento “Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)” representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo (2025 – 2029) y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI.

2. ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) del CEHANI E.S.E. se proyecta a cuatro años de vigencia comprendidos entre el año 2025 y el 2029, tiempo en el cual el mismo documento será objeto de revisiones y ajustes, por lo menos uno por año, dado los continuos cambios tecnológicos, los internos que adelante la entidad y los que sufran las políticas de TI a nivel Nacional.

Este documento aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad

3. MARCO NORMATIVO

Las siguientes normas se aplican y sustentan la elaboración del documento PETI.

- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1226 del 31 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 5 de 58

- Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 2015 de 2020, regular la Interoperabilidad de la Historia Clínica.
- Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 415 del 07 de marzo de 2016, Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 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.
- Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la política Gobierno Digital.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, por medio de la cual se establecen los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información.
- Ley 2015 de 31 de enero de 2020, por medio de la cual se crea la historia clínica electrónica interoperable y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1995 del 08 de julio de 1995, por la cual se establecen normas para el manejo de historia clínica.
- Documento CONPES 3670, lineamientos de políticas para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Directiva presidencial 04 del 03 de abril de 2012, eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- Directiva presidencial 09 del 23 de noviembre de 2010, directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales e implementación del sistema de monitoreo de gestión y resultados.
- Manual operativo MIPG
- Manual de la implementación de la estrategia Gobierno Digital.

4. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD

Motivador	Fuente
Estrategia Nacional	Objetivos de Desarrollo Sostenible Plan Nacional de Desarrollo Pacto por la Transformación Digital Plan TIC Nacional
Estrategia Sectorial	Documentos de Estrategia de los Sectores productivos Plan TIC Territorial
Estrategia Institucional	Plan de Desarrollo Institucional
Lineamientos y Políticas	Política de Gobierno Digital

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
			Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Versión: 5
			Página 6 de 58
		Modelo Integrado de Planeación y Gestión Manual de Acreditación en salud versión 3.1	

4.1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

Misión: Somos una empresa social del estado de mediana complejidad, con enfoque hacia la responsabilidad social, que presta servicios integrales de salud especializados y sub-especializados en sus fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, habilitación y rehabilitación, orientado a contribuir al bienestar y calidad de vida de la población del departamento de Nariño, con talento humano competente caracterizado por principios y valores basados en el respeto al usuario, familia y comunidad, el mejoramiento continuo; con infraestructura, tecnología adecuada, manejo eficiente de los recursos y mitigación de impactos ambientales.

Visión: Para el año 2028, CEHANI E.S.E., será una empresa social del estado que fortalecerá y ampliará sus servicios de salud especializados y sub especializados, con sostenibilidad financiera, caracterizándose por brindar atención humanizada, segura y responsable con el medio ambiente; logrando satisfacción y fidelización del cliente interno y externo.

Objetivos estratégicos:

- Obtener una sostenibilidad financiera.
- Plantear un direccionamiento estratégico.
- Articular los sistemas de gestión integral en la ESE.
- Brindar atención humanizada y segura.

Metas de la Entidad:

LÍNEA ESTRATÉGICA SOSTENIBILIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
OBJETIVO		OBTENER UNA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA			
ACTIVIDAD	LÍNEA BASE	2024	2025	2026	2027
Rison fiscal y financier	Adopción de programa de saneamiento o fiscal y financiero	Construir y viabilizar el plan de saneamiento o fiscal y financiero	Plan de saneamiento fiscal y financiero adoptado por la junta directiva	Plan de saneamiento fiscal y financiero adoptado por la junta directiva	Plan de saneamiento fiscal y financiero adoptado por la junta directiva

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				Código: PL-GSI-008
					Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI				Versión: 5
					Página 7 de 58
Evolución del Gasto por Unidad de Valor Relativo producida	1.1	< 0.90	< 0.90	< 0.90	< 0.90
Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquiridos mediante los siguientes mecanismos: a) Compras conjuntas b) Compras a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado c) Compras a través de mecanismos electrónicos	0.59	≥0.7	≥0.7	≥0.7	≥0.7
Monto de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios, y variación del monto frente a la vigencia anterior	\$145.375.104	Cero (0) o variation negative	Cero (0) o variation negative	Cero (0) o variation negative	Cero (0) o variation negative
Utilización de información de Registro Individual de Prestaciones – RIPS	4	4	4	4	4
Resultado Equilibrio Presupuestal con Recaudó	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1
Oportunidad en la entrega del reporte de información en cumplimiento de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud o la norma que la sustituya	No cumple	Cumplimiento dentro de los términos previstos.	Cumplimiento dentro de los términos previstos.	Cumplimiento dentro de los términos previstos.	Cumplimiento dentro de los términos previstos.
LÍNEA ESTRATÉGICA DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA					
OBJETIVO		PLANTEAR UNA DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Activated	Línea base	2025	2026	2027	2028
Mejoramiento continuo de calidad para entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior	≥ 1,2	≥ 1,20	≥ 1,20	≥ 1,20	≥ 1,20
Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud	≥0.9	≥0,9	≥0,9	≥0,9	≥0,9

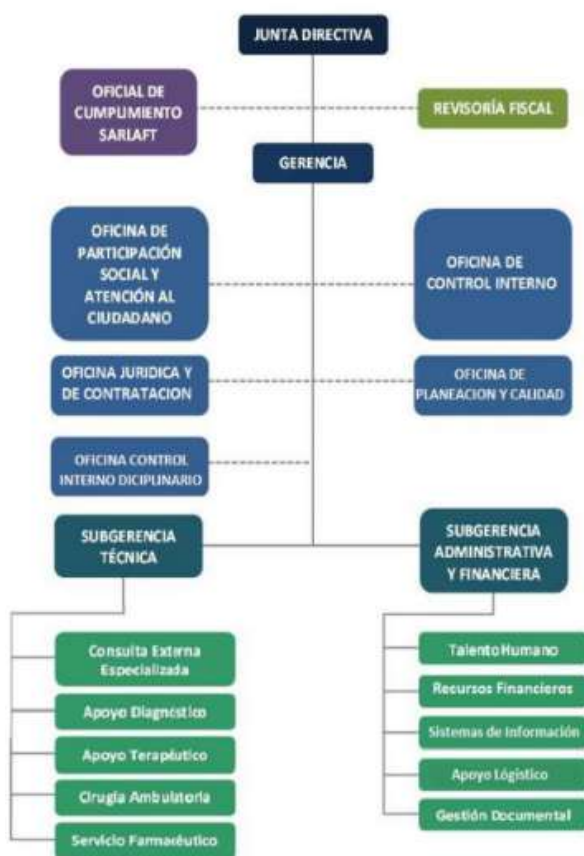
	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN					Código: PL-GSI-008
						Fecha de Aplicación:30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI					Versión: 5
						Página 8 de 58
Gestión de ejecución del plan de desarrollo institucional	≥0,90	≥0,90	≥0,90	≥0,90	≥0,90	
Oportunidad en el reporte de información en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004	Cumplimiento dentro de los términos previstos.	Cumplimiento dentro de los términos previstos.	Cumplimiento dentro de los términos previstos.	Cumplimiento dentro de los términos previstos.	Cumplimiento dentro de los términos previstos.	
Formular proyecto de dotación e infraestructura para complementar los servicios de salud de CEHANI ese	1	1	1	1	1	
LÍNEA ESTRATÉGICA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL						
OBJETIVO		ARTICULAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL EN LA ESE				
Activated	Línea base 2024	2025	2026	2027	2028	
Contar con la certificación de calidad ISO 9001	Certificado	Certificado	Certificado	Certificado	Certificado	
Cumplimiento del sistema de gestión de ambiental bajo la norma ISO14001:2015	70%	75%	80%	85%	90%	
Cumplimiento al modelo estándar de control interno	80%	85%	90%	92%	94%	
Autoevaluación estándares mínimos SG- SST	85%	85%	85%	85%	85%	
Cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	67%	68%	69%	70%	71%	
Cumplimiento Sistema Integrado de Gestión de riesgos.	60%	65%	70%	75%	82%	
LÍNEA ESTRATÉGICA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD						
OBJETIVO		BRINDAR ATENCIÓN HUMANIZADA Y SEGURA				
Activated	Línea base	2025	2026	2027	2028	
Oportunidad en la atención de consultas de pediatría	≤5	≤5	≤5	≤5	≤5	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN					Código: PL-GSI-008
						Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI					Versión: 5
						Página 9 de 58
Habilitación de nuevos servicios de salud	18 servicios habilitados	20 servicios habilitados	21 servicios habilitados	22 servicios habilitados	23 servicios habilitados	
Adherencia a guías de atención	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	

5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

De la estructura orgánica actual de la entidad, fijada por procesos, se puede extraer los siguientes componentes organizativos:

Figura: Organigrama Institucional

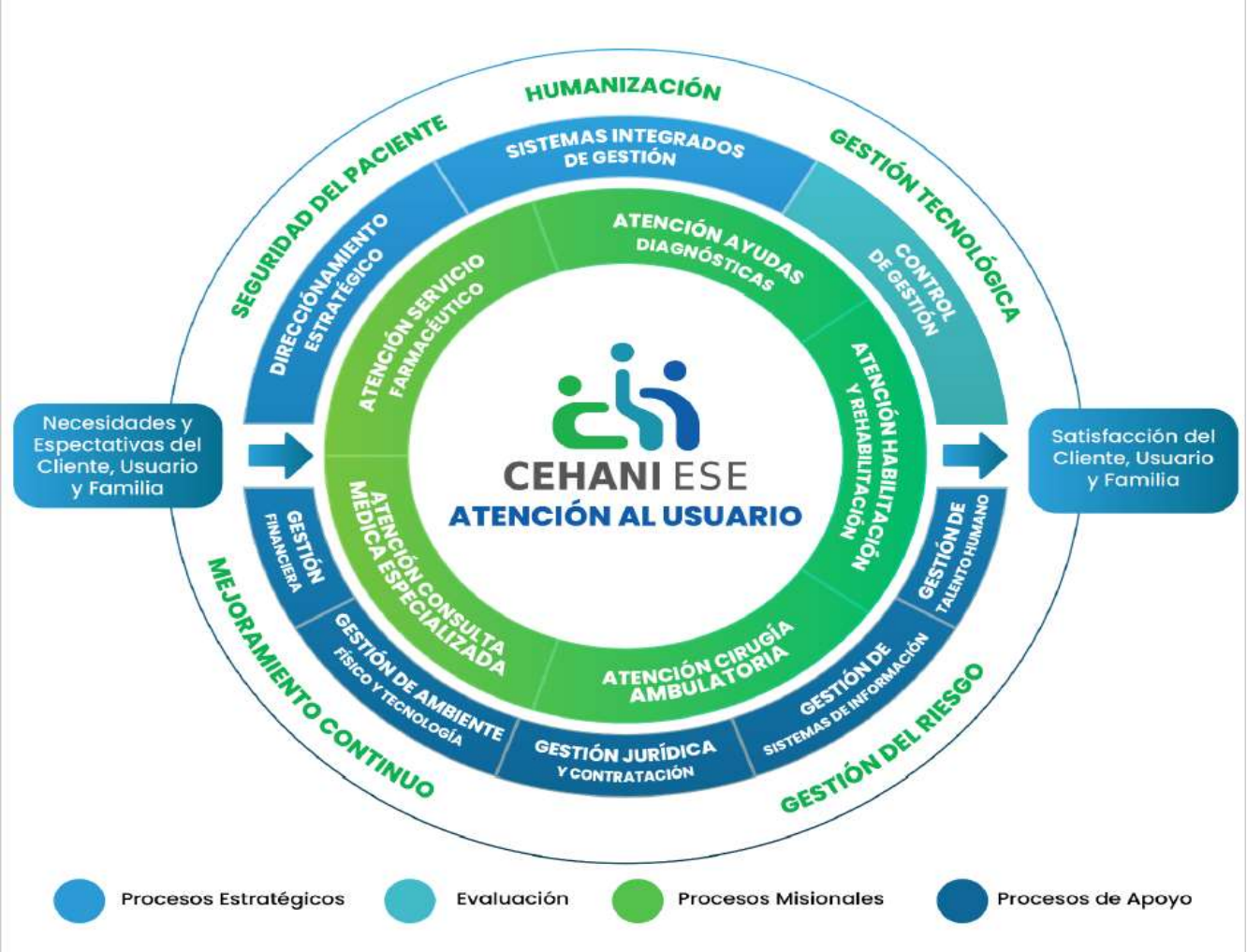


En el gráfico anterior nos muestra el organigrama actual de la entidad, en el cual se puede observar claramente la existencia de dos grandes subgerencias, la administrativa y financiera, y la técnica, llama la atención dentro de este esquema tanto el área de Gestión de Sistemas de información (GSI) como el área Gestión documental dependen de la subgerencia administrativa y financiera.

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
			Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Versión: 5
			Página 10 de 58

5.3 MODELO OPERATIVO

Figura: Mapa de Procesos



5.4 Descripción de los procesos

5.4.1 Procesos estratégicos:

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 11 de 58

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Establecer las directrices y lineamientos de carácter estratégico y operativo para la formulación, desarrollo, implementación, seguimiento y evaluación de plataforma estratégica, políticas, planes, programas y proyectos bajo un enfoque de eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos institucionales
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Establecer e implementar el Sistema Integrado de Gestión en la prestación de servicios de salud enmarcados en la Seguridad del Paciente, bajo los estándares de calidad, contribuyendo en la conservación del ambiente, la salud y seguridad de los trabajadores y garantizando la satisfacción de los usuarios, familia y comunidad.

5.4.2 Procesos misionales

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO
ATENCIÓN CIRUGIA AMBULATORIA	Realizar intervención quirúrgica con oportunidad, seguridad y calidad teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del usuario con el fin de contribuir al mejoramiento de su salud.
ATENCIÓN CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA.	Determinar las acciones a seguir para la prestación del servicio en consulta externa especializada, diagnóstica y tratamiento que el usuario requiere con base al estado de salud, prestando un servicio con calidad, pertinencia, oportunidad, continuidad, en el marco de la humanización y seguridad del paciente.
ATENCIÓN AYUDAS DIAGNOSTICAS	Realizar exámenes de apoyo diagnóstico de manera segura y oportuna con el fin de ser utilizados como parte del diagnóstico que realizará el profesional de la salud que lo requiera.
ATENCIÓN HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN	Prestar una atención en salud con alto sentido de servicio, basada en acciones de promoción, prevención, diagnóstico e intervención bajo criterios de pertinencia y seguridad, involucrando al usuario, familia y entorno, fortaleciendo el conocimiento de las condiciones actuales vs las esperadas de acuerdo a objetivos de tratamiento, en el marco de la humanización, garantizando el cumplimiento de las condiciones contractuales y la sostenibilidad financiera.
ATENCIÓN SERVICIO FARMACÉUTICO	Garantizar la entrega de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo con la formulación emitida y autorizada por los profesionales tratantes, con oportunidad, confiabilidad, seguridad brindando un servicio en el marco de la humanización de la atención.
ATENCIÓN AL USUARIO	Brindar oportunidad al usuario en la asignación de citas y la accesibilidad a los servicios de salud, realizar orientación, acompañamiento, gestión a las PQRS y evaluar la satisfacción de los usuarios.

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 12 de 58

5.4.3 Procesos de apoyo

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO
PROCESO GESTIÓN AMBIENTE FISICO Y TECNOLOGIA	Brindar el apoyo logístico y mantenimiento de la infraestructura y tecnología, buscando por medio del suministro de bienes y servicios la satisfacción de las partes interesadas pertinentes y proporcionando entornos saludables a través de la implementación de estrategias de gestión ambiental.
GESTIÓN FINANCIERA	Generar información financiera con las características de confiabilidad, comprensibilidad, relevancia, en procura de lograr la gestión eficiente, transparencia, control de los recursos públicos y rendición de cuentas, dando aplicabilidad a las Normas Internacionales de Contabilidad Pública.
GESTION JURIDICA Y CONTRATACIÓN	Asesorar, orientar, asistir y defender a la Entidad, en asuntos jurídico-administrativos internos y externos de su competencia, velando por la defensa de los intereses comunes, con el fin de garantizar el efectivo cumplimiento de los objetivos de la entidad, así mismo apoyar el proceso de contratación oportunamente de las necesidades identificadas por cada dependencia y líderes de proceso, para ejecutar los procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación.
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Desarrollar las actividades administrativas y técnicas con el fin de gestionar los mecanismos necesarios en la planificación, implementación, entrega, recolección, administración, custodia y verificación de la información análoga y electrónica; para garantizar un Sistema efectivo, respondiendo a los requerimientos de las partes interesadas de una manera oportuna, confiable y segura.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fortalecer el talento humano, garantizando el cumplimiento de las funciones propias de cada empleo, en un ambiente laboral que considere de manera permanente su bienestar y desarrollo integral con la implementación de acciones de autocontrol, preventivas y correctivas, a la luz de la Ley 1952 de 2019 modificada parcialmente por la Ley 2094 de 2021.

5.4.4 Procesos de evaluación y control

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO
CONTROL INTERNO	Medir la eficiencia y eficacia de la entidad, frente al cumplimiento de objetivos y metas establecidas, a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

 CEHAN Centros de Estudios de la Salud NET 89230002-1	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
			Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Versión: 5
	PETI		Página 13 de 58

5.4.5 Alineación de TI con los procesos

ID	PROCESO	CATEGORIA	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ESTRATEGICOS	NINGUNO	SIN COBERTURA	Implementar mecanismos con enfoque hacia la Inteligencia de Negocios para la toma de decisiones.
2	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	ESTRATEGICOS	Revisión de listas restrictivas	SARLAFT (Revisión en listas restrictivas)	Implementar software para la automatización de Sarlaft.
3	ATENCIÓN CIRUGIA AMBULATORIA	MISIONALES	SALUDIPS	TOTAL	Implementar biométricos para consentimientos informados
4	ATENCIÓN CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA.	MISIONALES	SALUDIPS	TOTAL	
5	ATENCIÓN AYUDAS DIAGNOSTICAS	MISIONALES	SALUDIPS	TOTAL	Implementar biométricos para consentimientos informados en los casos que sean requeridos
6	ATENCIÓN HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN	MISIONALES	SALUDIPS	PARCIAL	Revisar con el proveedor del software lo referente a las guías de práctica clínica propias de CEHANI.
7	ATENCIÓN SERVICIO FARMACÉUTICO	MISIONALES	SALUDIPS	PARCIAL	Implementar el mecanismo de actas de entrega de medicamentos. Implementar canastas quirúrgicas en el software
8	ATENCIÓN AL USUARIO	MISIONALES	SALUDIPS	PARCIAL	Revisar lo referente al agendamiento de sesiones terapéuticas.
9	PROCESO GESTIÓN AMBIENTE FISICO Y TECNOLOGIA	APOYO	NINGUNO	SIN COBERTURA	Implementar software para el control del mantenimiento de dotación e

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI				Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
					Versión: 5
					Página 14 de 58
					infraestructura.
10	GESTIÓN FINANCIERA	APOYO	SALUDIPS	TOTAL	
11	GESTION JURIDICA Y CONTRATACIÓN	APOYO	NINGUNO	SIN COBERTURA	Implementar software para el control documental contractual
12	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	APOYO	BD MANTENIMIENTO SALUDIPS	PARCIAL	Robustecer la BD mantenimiento Implementar software para el área de Gestión Documental
13	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	APOYO	SALUDIPS	PARCIAL	Implementar software para la gestión de Hojas de vida e Historias Laborales
14	CONTROL DE GESTION	EVALUACION Y CONTROL	NINGUNO	SIN COBERTURA	Implementar software para la gestión de riesgos institucionales

5.4.6 Servicios Institucionales o del Negocio

NOMBRE	Atenciones quirúrgicas	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI - Disponer de nuevos equipos de tecnología informática para el quirófano.
DESCRIPCION	Prestar servicios quirúrgicos en las especialidades de oftalmología y otorrinolaringología	
USUARIO OBJETIVO	Pacientes con necesidades quirúrgicas	
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	No establecido	
CANAL DE ACCESO	Presencial	

NOMBRE	Prestación de servicios de consulta médica por diferentes especialidades	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI - Disponer de nuevos equipos de tecnología informática para los consultorios y estaciones de enfermería
DESCRIPCION	Prestar servicios de consulta médica y procedimientos menores por diferentes especialidades.	
USUARIO OBJETIVO	Pacientes remitidos por otros prestadores	
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	Según condiciones de especialistas	
CANAL DE ACCESO	Presencial	

NOMBRE	Prestación de servicios de ayudas diagnosticas neurológicas y oftalmológicas	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI Implementar biométricos para consentimientos informados en los casos que sean requeridos
DESCRIPCION	Prestación de servicios de ayudas diagnosticas neurológicas y oftalmológicas	
USUARIO OBJETIVO	Pacientes remitidos por otros prestadores	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 15 de 58
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	Según especificidad del servicio		
CANAL DE ACCESO	Presencial		

NOMBRE	Prestación de servicios de terapéuticos	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI Revisar con el proveedor del software lo referente a las guías de práctica clínica propias de CEHANI.
DESCRIPCION	Prestación de servicios de terapéuticos.	
USUARIO OBJETIVO	Pacientes remitidos por otros prestadores con necesidad de terapia	
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	Lunes a viernes 7:00 am a 12m y 2:00 pm a 7:00 pm	
CANAL DE ACCESO	Presencial	

NOMBRE	Prestación de servicios de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI Implementar el mecanismo de actas de entrega de medicamentos. Implementar canastas quirúrgicas en el software
DESCRIPCION	Realizar entrega de medicamentos y dispositivos médicos a los pacientes u otros servicios.	
USUARIO OBJETIVO	Pacientes remitidos por otros prestadores con necesidad de terapia	
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	Lunes a Viernes 7:00 am a 12m y 2:00 pm a 7:00 pm	
CANAL DE ACCESO	Presencial	

NOMBRE	Prestación de servicios de callcenter	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI Implementar tecnología tipo IA que permita mejorar el tiempo de respuesta a los usuarios. Crear BD mediante mecanismo web en el sitio web institucional como alternativa para lista de espera.
DESCRIPCION	Realizar el ingreso de citas para la atención.	
USUARIO OBJETIVO	Todos los pacientes	
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	Lunes a Jueves 7:30 am a 12m y 2:00 pm a 6:00 pm Viernes: 7:00 am a 3:00 pm	
CANAL DE ACCESO	Telefónico Página web	

NOMBRE	Prestación de servicios de pqrs	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI Fortalecer formulario y almacenamiento de información mediante programación web.
DESCRIPCION	Poder determinar situaciones presentadas durante la atención al paciente por los diferentes servicios .	
USUARIO OBJETIVO	Todos los pacientes	
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	24 horas	
CANAL DE ACCESO	Patina web Formularies Google Forms	

NOMBRE	Facturación	OPORTUNIDADES DE MEJORA
---------------	-------------	--------------------------------

 NIT 89330038-1	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación:30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 16 de 58
		CON TI	
DESCRIPCION	Registrar la información de las atenciones de los pacientes	Migrar al software SALUDIPS.net mejorando la generación de las facturas a cobrar a las EAPB.	
USUARIO OBJETIVO	Todos los pacientes		
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	Lunes a viernes 6:30 am a 12m y 2:00 pm a 6:00 pm Viernes: 7:00 am a 3:00 pm		
CANAL DE ACCESO	Patina web Formularies Google Forms		

NOMBRE	Solicitud de HC	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI
DESCRIPCION	Realizar entrega de Historias clínicas a los pacientes por las prestaciones realizadas.	- Establecer mecanismo de solicitud de HC mediante formulario WEB
USUARIO OBJETIVO	Pacientes que requieren copias de historia clínica	- Establecer mecanismo de impresión desde web de historia clínica
HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO	Lunes a viernes 6:30 am a 12m y 2:00 pm a 6:00 pm Viernes: 7:00 am a 3:00 pm	
CANAL DE ACCESO	Presencial Correo electrónico Unidad de correspondencia	

6. SITUACIÓN ACTUAL

6.1 ESTRATEGIA DE TI

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 1 de 58

6.1.1 Lienzo Estratégico Modelo de TI

SOCIOS CLAVE - Estratégicos - Gobernador - Director IDSN - Interno - Dirección - Planeación - Control Interno - Externo: - EPS - Mintic - Proveedores de servicios de Comunicaciones - Compañías de sistemas de información	ACTIVIDADES CLAVES - Gestión de servicios tecnológicos - Correo electrónico - Verbal - Gestión de sistemas de información. - Saludips asistencial - Saludips financiero - Sistemas Operativos - Ofimática RECURSOS CLAVE - Dispositivos de hardware (equipos, redes, etc.)	PROPUESTA DE VALOR - Disponibilidad de recursos tecnológicos. - Plataformas - Comunicaciones - Calidad de los servicios que se prestan a clientes internos y externos	RELACION CON EL CLIENTE - Asistencia personal CANALES - Telefónico - Sede de CEHANI ESE - Email de Atención al usuario.	SEGMENTOS: Internos: - Áreas Misionales - Consulta médica especializada - Quirófano - Ayudas Diagnosticas - Terapias - Farmacia - Atención al usuario - Áreas de Apoyo - Ambiente físico y tecnológico - Sistemas - Gestión documental - Jurídica y contratación - Financiera - Talento humano Externos: - Usuarios particulares - Usuarios de EPS - Atenciones para el Ente Territorial - Los usuarios tienen características diferenciales como: - Discapacidad - Adultos mayores
ESTRUCTURA DE COSTES: - Costos fijos: - Mantenimiento de equipos - Servicios (Callcenter, Dominio, Pagina web) - Costos variables: - Iniciativas proyectos de inversión - Contratistas (personal especializado) - Adquisición o Renovación de hardware o software.			FUENTES DE INGRESOS: - Presupuesto para funcionamiento - Presupuesto para Inversión.	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 1 de 58

6.1.2 Misión y visión de TI

CEHANI ESE no ha definido una misión y visión de TI, considerando que en el momento el enfoque se realiza a la misión y visión institucional.

6.1.3 Servicios de TI

ID	001
Nombre	Acceso a internet por WIFI
Descripción	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles.
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	002
Nombre	Acceso a la intranet
Descripción	Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Sistemas, impresoras, Telefonía IP, etc.)
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	003
Nombre	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas
Descripción	Basado en G-Suite Gmail de Google, con capacidad de almacenamiento de 1 Terabyte para el dominio cehani.gov.co, almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google Workspace.
Descripción	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5 Página 2 de 58

Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	004
Nombre	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI
Descripción	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Area de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	005
Nombre	Telefonía IP
Descripción	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	006
Nombre	Gestión de red interna colaboradores
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 3 de 58
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

ID	007
Nombre	Antivirus
Descripción	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.
Categoría	Seguridad
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere actualizar licencia de antivirus

ID	008
Nombre	Gestión de equipos de cómputo
Descripción	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	2 días hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere comprar nuevos equipos de cómputo para algunas áreas

ID	009
Nombre	Instalación de software en Equipos de computo
Descripción	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5 Página 4 de 58

	Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	16 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

ID	010
Nombre	Página web institucional
Descripción	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Ciudadanos
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	011
Nombre	Soporte aplicación SALUDIPS
Descripción	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en la aplicación SALUDIPS
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

TID	012
Nombre	Gestión de infraestructura de TI
Descripción	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Area de TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5 Página 5 de 58

Acuerdo de nivel de servicio	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	013
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 recursos
Usuario objetivo	Area de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	30 días calendario
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere adquirir algunas licencias de office, y actualizar licencia de antivirus

ID	014
Nombre	Administración de bases de datos
Descripción	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Area de TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo a estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	015
Nombre	Gestión de backup
Descripción	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Area de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	No aplica

 AVT 0030008-1	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación:30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 6 de 58
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere revisar estado de backups con script automático.	

ID	016
Nombre	Gestión de identidades
Descripción	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	Correo electrónico
Acuerdo de nivel de servicio	8 horas, 5 días a la semana
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	017
Nombre	Servicio de supervisión de proveedores de TI
Descripción	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Area de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

6.1.5 Capacidades de TI

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

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	NO
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	NO
	Administrar modelos de datos	SI

 NIT 89330008 - 1	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación:30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 7 de 58
Información	Gestionar flujos de información	SI	
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	NO	
	Administrar Sistemas de Información	SI	
	Interoperar	NO	
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	NO	
	Realizar soporte a usuarios	SI	
	Gestionar cambios	SI	
	Administrar infraestructura tecnológica	SI	
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI	
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	NO	

6.1.6 Indicadores de TI

Los indicadores de TI establecidos en el momento se encuentran establecidos en la Matriz de aseguramiento del Proceso Gestión de Sistemas de Información (MA-GSI-001), los cuales se miden en la frecuencia establecida en la misma y buscan superar la meta establecida dentro de la misma (calidad esperada).

6.2 GOBIERNO DE TI

6.2.1 Modelo de Gobierno de TI

La entidad cuenta con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, el cual planea y gestiona los diferentes procesos institucionales para la consecución de los objetivos estratégicos, la implementación del PAMEC mediante la autoevaluación, y priorización de oportunidades de mejora con los estándares de acreditación en Salud y la implementación del Modelo integrado de planeación y gestión – MIPG. Este último enfoca la implementación de la Política de Gobierno digital, por ende también se denota que en dicho comité es visible el Proceso de Gestión de Sistemas de información dada su característica de transversalidad.

Los miembros del comité de Gestión Institucional son los siguientes:

- Gerente
- Profesional Universitario de Planeación y Calidad
- Subgerente Administrativo
- Subgerente Técnico
- Profesional Universitario Talento Humano
- Profesional Universitario Gestión Jurídica y Contratación
- Profesional Universitario Gestión de Sistemas de Información.

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 8 de 58

Finalmente como invitado se encuentra la Jefe de Control Interno, quien tiene voz, pero no voto en la toma de decisiones.

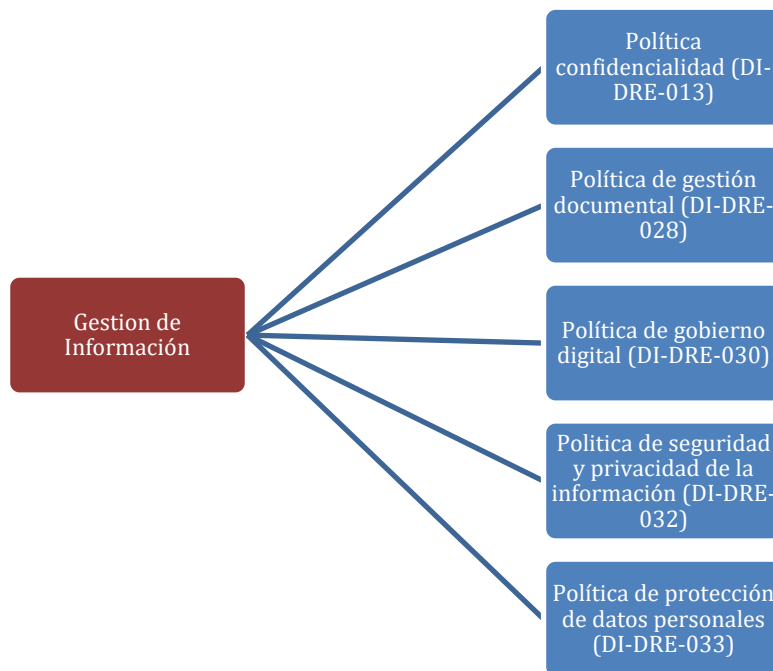
Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general

Como instrumento para el gobierno de las TIC se tiene implementada la matriz de riesgos y oportunidades del proceso GSI Código MA-GSI-002 Versión 05 de 26 de Octubre de 2023 para identificar y gestionar las principales categorías y eventos de riesgos institucionales relacionados con la información.

En referencia a la Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC, No existe delegada esta responsabilidad a la oficina de Sistemas u proceso Gestión de sistemas de información, por lo tanto se encuentra inmersa de manera general desde el área financiera.

6.2.2 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Las políticas de Gestión de la información en la Entidad se definen así:



Como referencia CEHANI ESE 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

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 9 de 58

fortalecimiento del Gobierno de las TIC.

Política	Descripción
Confidencialidad	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección frente a la confidencialidad de la información
Gestión Documental	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección frente a mantener y salvaguardar la información física documental de la entidad.
Gobierno Digital	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección frente a la implementación de la Política Digital Nacional
Seguridad y privacidad de la información	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección frente a la salvaguardar y proteger la información
Protección De Datos Personales	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección frente a la protección de la información de los pacientes y colaboradores

6.2.3 Proceso de Gestión de TI

CEHANI ESE tiene delegada la responsabilidad de TI en el proceso Gestión de Sistemas de Información, para ello tiene establecidos los siguientes procedimientos:

- Administración y Gestión del archivo de historias clínicas (PR-GSI-009)
- Unidad de correspondencia y administración de archivos (PR-GSI-011)
- Administración de sistemas de información (PR-GSI-012)
- Administración de Historias laborales y hojas de vida de contratistas (PR-GSI-015)
- Generación de Información estadística (PR-GSI-016)

En lo referente al mantenimiento, CEHANI ESE cuenta con el procedimiento Mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y equipos (PR-GAFT-004), este documento aunque se encuentra en el Proceso Gestión del ambiente físico y tecnología, lo concerniente a TI es realizado por el área de Sistemas.

Llama la atención lo referente al procedimiento de Administración de Historias laborales y hojas de vida de contratistas, las cuales debería trasladarse al proceso Gestión del talento Humano.

6.2.4 Estructura y Organización Humana de TI

En CEHANI ESE no existe una estructura para TI, en el momento el proceso GSI cuenta con 2 personas de planta así:

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 10 de 58

Técnico Administrativo de Gestión Documental: Quien se encarga de la Gestión de la información física de la entidad y la Gestión del Archivo.

Profesional Universitario Gestión de sistemas de Información: Quien se encarga de la Gestión de la información digital de la entidad, el soporte, mantenimiento, planeación y ejecución de todas las actividades relacionadas con TI.

6.3 GESTION DE INFORMACIÓN

6.3.1 Planeación y Gobierno de la Gestión de Información.

En referencia con los elementos que hacen parte de este numeral CEHANI ESE:

Las responsabilidades y gestión de componentes de información	
La designación del responsable de gestión de información y su rol en la entidad	CUENTA
La estrategia que permita implementar los distintos componentes de la gestión de información indicando las necesidades de la entidad	CUENTA CON PETIC anteriores
El estado del portafolio de proyectos relacionados con gestión de información	NO CUENTA
El Gobierno de la arquitectura de información	
La identificación-análisis-perfilamiento de datos maestros, información y función pública y la gobernabilidad de la información	NO CUENTA
El plan de calidad de los componentes de la información	NO CUENTA
La gestión de documentos electrónicos	NO CUENTA
La definición y caracterización de la información georreferenciada	NO CUENTA

6.3.2 Arquitectura de Información:

La entidad tiene implementado un sistema de información que permite realizar la gestión de la Información SALUDIPS, tanto a nivel misional como de apoyo (áreas financieras y talento humano). Se cuenta también con otras herramientas las cuales se describen en la siguiente tabla:

 Entidad Social del Estado INSTITUCIÓN - 1	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN						Código: PL-GSI-008				
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI						Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025				
							Versión: 5				
							Página 1 de 58				
PROCESOS	SALUDIPS	Control de Ingreso	Aplicativo Listas check	Correo electrónico - Google Workspace	Office (Word - Excel)	Sistema de Información Estratégica del Sector Público	Secop 2	SIGEP 2	Aplicativo Callcenter	BD Lista de espera	BD Mantenimiento
DRE				X	X						
SIG			X	X	X						
ATU	X			X	X				X	X	
ACA	X			X	X						
AHR	X			X	X						
ADI	X			X	X						
ASF	X			X	X						
ACME	X			X	X						
GTH	X	X		X	X			X			
GJUC				X	X		X				
GFI	X			X	X						
GAFT				X	X						
GSI	X			X	X	X					X
CDG				X	X						

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 2 de 58

Se puede concluir que los elementos tecnológicos más utilizados corresponden al paquete Office y el correo electrónico de Google Workspace.

6.3.3 Diseño de Componentes de información.

A la fecha la Entidad no tiene establecido un catálogo de componentes de información.

6.3.4 Análisis y aprovechamiento de los componentes de información.

Los componentes de información actuales que se procesan en CEHANI ESE se encuentran establecidos así:

- Fuente unificada de información, mediante la utilización del software SALUDIPS.
- Interoperabilidad entre SALUDIPS y la plataforma de la DIAN, para el envío de facturación electrónica.
- Conjunto de datos abiertos publicados en el sitio web www.datos.gov.co el ultimo realizado en la vigencia 2024 generado desde el software SALUDIPS.

6.3.5 Calidad y seguridad de los componentes de Información.

Los mecanismos y controles establecidos en referencia a estos componentes se encuentran documentados en los siguientes documentos, y se tienen avances en su implementación:

Protección y privacidad de los componentes de información:

Procedimiento Administración de sistemas de información (PR-GSI-012).

Guía de Control de Acceso a los Sistemas de información (GU-GSI-001),

Instructivo para la asignación de usuarios y contraseñas (IN-GSI-004),

Inventario de Activos de información básica (FR-GSI-065)

Registro de usuarios activos-inactivos (FR-GSI-066)

En referencia a la auditoría y trazabilidad de componentes de información, especialmente los relacionados con la trazabilidad de los sistemas de información, no se ha realizado implementación de este componente.

6.4 SISTEMAS DE INFORMACION

6.4.1 Catalogo de Sistemas de Información.

El inventario de sistemas de información de la entidad relacionando por cada uno un conjunto de datos funcionales, técnicos y de gestión en CEHANI ESE se encuentra establecido en las siguientes aplicaciones:

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 3 de 58

Nombre aplicación	Saludips
Descripción Funcional	Software donde se gestiona y almacena la información de los servicios asistenciales brindados por la entidad, la facturación, las actividades contables y financieras de la entidad, y la nómina.
Information que gestiona	Historia Clínica y procedimientos Registrar factura de venta RIPS Información Contable Información presupuestal Nomina soporta todas las actividades contables y financieras de la entidad, dentro de las funciones principales se encuentra: Gestionar órdenes contables Gestionar documentos contables Gestionar activos Gestionar cuentas por pagar Gestionar cuentas por cobrar Gestionar compras y gastos Gestionar movimientos bancarios
Tipo de software	Software como Servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Arrendamiento
Fabricante	Informatica y Gestion Ltda
Integraciones con otros sistemas	Facturacion electronica DIAN
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	Sistema de Información Estratégica del Sector Público SIE
Descripción Funcional	Es un repositorio donde se almacena la información estadística, permite la consolidación y validación de la información producida por la entidad
Information que gestiona	Datos abiertos Informes de caracterización Estructura del estado Servidores públicos
Tipo de software	Software como Servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Libre para entidades públicas

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 4 de 58

Fabricante	Función pública
Integraciones con otros sistemas	No aplica
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	SECOP 2
Descripción Funcional	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.
Information que gestiona	Contratos Documentos de soporte Procesos pre-contractuales Proponentes Oferentes Licitaciones Subastas
Tipo de software	Software como servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Libre para entidades públicas
Fabricante	Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compa Eficiente
Integraciones con otros sistemas	No aplica
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Nombre aplicación	Página web www.cehani.gov.co
Descripción Funcional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
Information que gestiona	Transparencia y acceso a la información pública Normatividad Noticias Servicios institucionales Trámites Información organizacional
Tipo de software	Software como servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Software libre para entidades públicas

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
			Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Versión: 5
	PETI		Página 5 de 58
Integraciones con otros sistemas	- No aplica		
Debilidades o hallazgos estructurales	- Ninguna		

Nombre aplicación	SIGEP
Descripción Funcional	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.
Information que gestiona	Información de funcionarios Manual de funciones Entidades del Estado Hojas de vida Declaración de bienes y rentas Plan institucional de capacitación Evaluation de desempeño
Tipo de software	Software como Servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Software libre para entidades públicas
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Debilidades o hallazgos estructurales	

6.5 INFRAESTRUCTURA DE TI

Los componentes de la línea base de la arquitectura tecnológica en servicios de infraestructura en CEHANI ESE están conformados así:

SERVICIO	DE	DESCRIPCION
Nube		Servicio de Hosting y dominio (www.cehani.gov.co) y cuentas de correo electrónico bajo el dominio @cehani.gov.co .
Servidores		Servidor de Dominio, Servidor Saludips, Servidor Compuconta (software anterior), Servidor de copias de seguridad.
Servicio de almacenamiento.		Equipo de almacenamiento NAS para el almacenamiento de

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
			Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Versión: 5
	PETI		Página 6 de 58
	información anterior y copias de correo electrónico.		
Servicio de Telefonía	Servicio de Callcenter		
Redes de comunicaciones	LAN, WLAN		
Facilities	4 Ups, 1 Aire acondicionado, 7 equipos de TV		
Seguridad	Contratación de Internet con seguridad gestionada, Equipo Microtic.		
Periféricos	122 Equipos de cómputo, 32 Impresoras y 6 Scanners.		

6.5.2 Catalogo de elementos de Infraestructura

Infraestructura de TI

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT01	Servidor físico : Dominio y Saludips (proxmox virtualizado), Compuconta, Backups	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio Cliente Servidor
IT02	Servidor virtual domino www.cehani.gov.co	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting para el dominio www.cehani.gov.co
IT03	Servidor de aplicaciones	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting
IT04	Motor base de datos (SQL SERVER, POSTGRESQL, MYSQL)	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de hosting Sql server – Saludips Postgresql – Compuconta Mysql – Sitio Web
IT05	Antivirus (Kaspersky – equipos cómputo, 360 Servidores,)	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de aplicación Servicio de almacenamiento
IT06	Software de ofimática Office Aplicaciones de Google Workspace	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			Código: PL-GSI-008
				Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			Versión: 5
	PETI			Página 7 de 58
IT07	Servidor correo electrónico (Google Workspace)	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT08	Router (Mikrotic red principal, 6 Routers TP link acceso wifi)	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de correo electrónico	
IT09	Switch (6 switch para el tráfico de red)	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN Servicio de WIFI	
IT10	Ubicación física de Datacenter (Área administrativa 2 , Área de terapias, Ayudas diagnósticas y Quirófano)	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software	
IT11	Computador personal (122 equipos)	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	Servicio de Colocación	

6.5.3 Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica.

A continuación se definen los elementos claves que se gestionan en Cehani ESE.

ELEMENTOS CLAVE	SE GESTIONAN (SI/NO)
Infraestructura (Centro de Computo – Nube)	SI
Hardware y Software de Oficina	SI
Conectividad	SI
Red Local e Inalámbrica	SI
Red WAN	NO
IPV6	NO
Continuidad y Disponibilidad	NO
Gestión de ANS	NO

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 8 de 58

6.5.4 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.

Identificador	Descripción	Sí	No
Monitoreo de la infraestructura de TI	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI	x	
Capacidad de la infraestructura tecnológica	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales		x
Disposición de residuos tecnológicos	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.

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

Identificador	Descripción	Sí	No
Fase de Diagnóstico	Se han desarrollados actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad		x
Fase de Implementación	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPv6		x
Fase de Pruebas	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPv6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos		x

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 9 de 58

6.6 Uso y Apropiación de TI

6.6.1 Estrategia de Uso y Apropiación de TI

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

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Colaboradores CEHANI ESE (personal de planta y contratistas)
Descripción	Personas que laboran y prestan sus servicios en la entidad
Objetivo	Avanzar en la implementación del software SALUDIPS
Rol de involucramiento	Agente de cambio, Impactado o multiplicador.

6.7 Seguridad

A continuación se detalla el resultado actual en referencia a la Implementación del Modelo de seguridad y privacidad de la Información.

No.	Evaluación de Efectividad de controles			
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROL
A.5	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	60	100	EFFECTIVO
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	6	100	INICIAL
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	23	100	REPETIBLE
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	26	100	REPETIBLE
A.9	CONTROL DE ACCESO	30	100	REPETIBLE
A.10	CRIPTOGRAFÍA	0	100	INEXISTENTE
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	22	100	REPETIBLE
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	16	100	INICIAL
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	12	100	INICIAL
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	1	100	INEXISTENTE
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	10	100	INICIAL

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			Código: PL-GSI-008
				Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI			Versión: 5
				Página 10 de 58

A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	14	100	INICIAL
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	30	100	REPETIBLE
A.18	CUMPLIMIENTO	30	100	REPETIBLE
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES		20	100	INICIAL



7. SITUACION DESEADA U OBJETIVO

7.1 Estrategia de TI

7.1.1 Misión de TI

Gestionar eficientemente los servicios y recursos de TI y su disponibilidad, aportando ventajas competitivas a CEHANI ESE mediante la implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones que conlleve al cumplimiento de los objetivos estratégicos y la transformación digital de la entidad.

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 11 de 58

7.1.2 Visión de TI

Para el año 2028 seremos una Empresa Social del Estado, transformada tecnológicamente, articulada, incluyente y sostenible, que promueve la moderación en la prestación de servicios de salud y la humanización.

7.1.3 Objetivos estratégicos de TI

- Establecer métodos y procesos de Inteligencia de Negocios que permitan la toma de decisiones basadas en datos a partir del uso y aprovechamiento de la información y que a la vez contribuyan al fortalecimiento de los sistemas de gestión.
- Fortalecer la capacidad de CEHANI correspondiente a los componentes y estándares definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, la norma ISO9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que tengan relación con la Gestión de TI
- Fomentar el aprovechamiento del software clínico y administrativo SALUDIPS para que tenga en cuenta las necesidades y expectativas del cliente interno, la normatividad vigente y el constante cambio del contexto organizacional en búsqueda del fortalecimiento y ampliación de la prestación de los servicios de salud
- Apoyar al diligenciamiento efectivo de la historia clínica electrónica, y el reflejo en la misma de las guías y protocolos de atención, de tal manera que la calidad del dato sea un insumo de importancia en la toma de decisiones para el personal médico y asistencial.
- Establecer estrategias comunicacionales que permitan el posicionamiento y proyección de la imagen corporativa ante los cambios del entorno externo e interno y a la vez generen datos para la toma de decisiones relacionadas con la prestación de los servicios de salud

7.1.4 Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI que se pretenden fortalecer o Desarrollar

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	NO
	Gestionar Proyectos de TI	NO
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
	Administrar modelos de datos	SI
Information	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Information	Definir arquitectura de Sistemas de Información	NO
	Administrar Sistemas de Information	SI
	Interoperar	NO

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 12 de 58
Infraestructura	Gestionar disponibilidad		NO
	Realizar soporte a usuarios		SI
	Gestionar cambios		SI
	Administrar infraestructura tecnológica		SI
Uso y apropiación	Apropiar TI		SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información		SI

7.1.5 Servicios de TI

ID	001	Acciones en el Servicio de TI
Nombre	Acceso a internet por WIFI	Ninguna
Descripción	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles.	
Categoría	Conectividad	
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

ID	002	Acciones en el Servicio de TI
Nombre	Acceso a la intranet	Ninguna
Descripción	Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Sistemas, impresoras, Telefonía IP, etc.)	
Categoría	Conectividad	
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	

 NIT 89530008-1	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación:30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 13 de 58

Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

ID	003	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas	Renovación de 34 cuentas de correo electrónico
Descripción	• Basado en G-Suite Gmail de Google, con capacidad de almacenamiento de 1 Terabyte para el dominio cehani.gov.co, almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google Workspace.	
Descripción	Comunicación	
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

ID	004	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI	Ninguno
Descripción	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.	
Categoría	Gestión recursos	
Usuario objetivo	Área de TI	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 14 de 58

Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

ID	005	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Telefonía IP	Realizar la contratación del servicio de callcenter y telefonía IP
Descripción	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.	
Categoría	Communication	
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

ID	006	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Gestión de red interna colaboradores	Ejecutar las actividades de mantenimiento según el plan de mantenimiento Institucional
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).	
Categoría	Communication	
Usuario objetivo	Entidad	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 15 de 58

Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

ID	007	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Antivirus	Realizar renovación de licencia Antivirus
Descripción	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.	
Categoría	Seguridad	
Usuario objetivo	Entidad	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere actualizar licencia de antivirus	

ID	008	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Gestión de equipos de cómputo	Ejecutar las actividades de mantenimiento según el plan de mantenimiento Institucional
Descripción	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	
Categoría	Gestión de recursos	
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad	
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 16 de 58

Acuerdo de nivel de servicio	2 días hábiles	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere comprar nuevos equipos de cómputo para algunas áreas	

ID	009	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Instalación de software en Equipos de computo	Ejecutar las actividades de mantenimiento según el plan de mantenimiento Institucional
Descripción	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	
Categoría	Gestión de recursos	
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad	
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	16 horas hábiles	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno	

ID	010	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Patina web institucional	Realizar actualización de la información según esquema de publicación de la Entidad.
Descripción	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	
Categoría	Communication	
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	Correo electrónico	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 17 de 58

Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

ID	011	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Soporte aplicacion SALUDIPS	Realizar actualización del software de la versión en C++ a la versión en .Net.
Descripción	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en la aplicación SALUDIPS	
Categoría	Gestión recursos	
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	99%	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

TID	012	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Gestión de infraestructura de TI	Ejecutar las actividades de mantenimiento a servidores según el plan de mantenimiento Institucional
Descripción	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI	
Categoría	Gestión recursos	
Usuario objetivo	Área de TI	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 18 de 58

Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	
-------------------------------------	---------	--

ID	013	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Adquisición de licencias de software	Realizar reposición de nuevos equipos y licencias según PAA
Descripción	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	
Categoría	Gestión recursos	
Usuario objetivo	Área de TI	
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	30 días calendario	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere adquirir algunas licencias de office, y actualizar licencia de antivirus	

ID	014	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Administración de bases de datos	Ninguna
Descripción	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad	
Categoría	Gestión recursos	
Usuario objetivo	Área de TI	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo a estimación	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5 Página 19 de 58

ID	015	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Gestión de backup	Realización de backups según procedimiento de Administración de Sistemas de Información (PR-GSI-012)
Descripción	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información	
Categoría	Gestión recursos	
Usuario objetivo	Área de TI	
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Canal de soporte	- Correo electrónico - Verbal	
Acuerdo de nivel de servicio	No aplica	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere revisar estado de backups con script automático.	

ID	016	Acciones en el servicio de TI
Nombre	Gestión de identidades	Asignación de perfiles de usuario según contratación y disposiciones establecidas en el procedimiento de Administración de Sistemas de Información (PR-GSI-012)
Descripción	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos	
Categoría	Gestión recursos	
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de soporte	Correo electrónico	
Acuerdo de nivel de servicio	8 horas, 5 días a la semana	
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna	

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 20 de 58
ID	017	Acciones en el servicio de TI	
Nombre	Servicio de supervisión de proveedores de TI	Ejecución de supervisión según contratación y asignación.	
Descripción	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.		
Categoría	Gestión recursos		
Usuario objetivo	Área de TI		
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana		
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal		
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación		
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna		

7.2. GOBIERNO DE TI

Dentro de la entidad, el gobierno de TI debe ser orientado a conseguir una estructura orgánica interna del área de GSI de tal forma que unifique los procesos, los recursos y la información y contribuya a que estos permanezcan o se alineen con los objetivos estratégicos de TI y los planteados en el Plan de Acción Institucional.

Por otra parte es fundamental que la entidad y el área de GSI oriente sus esfuerzos en adoptar prácticas de planificación y organización para que esto conduzca a la maximización de los beneficios y capitalizar las oportunidades para de esta manera lograr una ventaja competitiva frente a los demás actores del sector de prestación de servicios de salud y sin perder de vista la esencia de la entidad que es la atención a los pacientes y sus familias con calidad.

Para la **gestión de proyectos relacionados con TI** dentro de la entidad, el área de GSI es quien debe liderar todas estas iniciativas en conjunto con la oficina de planeación, pasando por la ejecución y realizando un buen seguimiento a los proyectos de TI. Para los proyectos que incluyan componentes de TI y cuyo liderazgo esté en otras áreas, GSI debe liderar el componente de TI que tenga el proyecto.

Para resumir los aspectos anteriores es necesario que el área de GSI tenga en cuenta los componentes mínimos necesarios que se relacionan con proyectos de TI como son definir el alcance, los costos, el tiempo, el recurso humano necesario, calidad de los entregables, gestión de riesgos.

Para la **gestión de proveedores** el área de GSI debe ser quien lidere y administre todos los contratos

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 21 de 58

que se suscriban con los proveedores para el desarrollo de cada uno de los proyectos relacionados con TI, teniendo en cuenta los principios básicos de toda contratación como son dirección, supervisión, seguimiento, control y recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados, sin salirse de lo dispuesto por la entidad en materia de contratación contemplados dentro del manual. Por otra parte es imperativo que en los contratos suscritos con los proveedores se establezca los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de manera clara para de esta manera realizar la respectiva gestión y seguimiento al contrato y por ende los respectivos indicadores del servicio prestado, para los casos en los que sea necesario que el proveedor disponga de una mesa de ayuda o mesa de servicios se deberán establecer claramente el proceso de atención de tickets o incidentes con sus respectivos niveles, alcances de cada nivel y tiempos máximos de atención.

La instancia de decisión se recomienda estar bajo el Comité de Gestión Institucional y de desempeño de esta manera se alinea con las definiciones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dicho comité tiene la responsabilidad de evaluar el desempeño de la gestión de las TIC en la entidad, revisar los indicadores del tablero de control de TI y tomar las decisiones de fortalecimiento que implementar y la prioridad de las mismas.

Se recomienda que la Matriz de Riesgos evoluciones a metodologías de mapas de calor que permitan demostrar la Gestión del riesgo desde las zonas rojas (catastróficas) hasta las zonas verdes (insignificantes),

En cuanto a **indicadores de seguimiento** el área de GSI requiere incorporar los indicadores asociados al modelo de gestión que pretende acoger e implementar con los nuevos procesos y procedimientos, por lo tanto se recomienda incorporar a sus indicadores los siguientes:

Tabla: Indicadores de TI

OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TI	INDICADOR
Establecer métodos y procesos de Inteligencia de Negocios que permitan la toma de decisiones basadas en datos a partir del uso y aprovechamiento de la información y que a la vez contribuyan al fortalecimiento de los sistemas de gestión.	Proporción de indicadores o herramientas BI que permitieron la toma efectiva de decisiones
Fortalecer la capacidad de CEHANI correspondiente a los componentes y estándares definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, la norma ISO9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que tengan relación con la Gestión de TI.	Proporción de estándares del SGI relacionados con TI implementados
Fomentar el aprovechamiento del software clínico y administrativo SALUDIPS para que tenga en cuenta las necesidades y expectativas del cliente interno, la normatividad vigente y el constante cambio del contexto organizacional en búsqueda del fortalecimiento y ampliación de la prestación de los servicios de salud	Proporción del uso del software administrativo - asistencial.
Apoyar al diligenciamiento efectivo de la historia clínica electrónica, y el reflejo en la misma de las guías y protocolos de atención, de tal manera que la calidad del dato sea un insumo de importancia en la toma de decisiones para el personal médico y asistencial.	Proporción de diligenciamiento correcto de la Historia clínica.

 AUT 000
--

En la tabla anterior se puede observar que son indicadores de gestión más acordes al modelo planteado y que responden al plan de acción planteado en la Institución y con los cuales se permitiría evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Ahora bien si la entidad considera pertinente deberá incluir más indicadores o suprimir algunos que apunten a una mejor gestión.

En cuanto al aspecto relacionado con los **procesos del área de GSI** como se miró en el diagnóstico la oficina cuenta con procesos establecidos y documentados para el área de GSI, mas sin embargo se hace necesario reevaluar estos procesos e incorporar algunos del modelo MGGTI ya que con los que cuenta en la actualidad son netamente operativos y no tiene clara la gestión y liderazgo que debe tener la oficina de GSI para consolidar los proyectos de TI, apoyar la consolidación de la política Gobierno Digital, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y responder de manera adecuada a lo que exige cada uno de los estándares de acreditación relacionados con la gerencia de la Información. Por lo tanto se sugiere que al menos cuente con los siguientes procesos:

- **Planeación de TI:** Que tendrá como objetivo formular y desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos de TI, garantizando que estos se encuentren alineados con los objetivos estratégicos de TI, el plan de acción institucional y sobre todo con los procesos misionales y de apoyo, promoviendo la generación de valor estratégico sobre la capacidad y las inversiones realizadas.
- **Gestión de la Información:** Cuyo objetivo será gestionar la información institucional almacenada en las bases de datos, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, para así brindar apoyo a la correcta toma de decisiones basado en información en todos los niveles.
- **Sistemas de Información:** Que tendrá como objetivo llevar a cabo la implementación, normalización, actualización y soporte adecuado a los sistemas de información, propendiendo siempre por dar soluciones que estén en armonía con el modelo de gestión de la entidad, apoyo a los procesos y aporte a la toma de decisiones.
- **Servicios tecnológicos:** El cual propenderá por la prestación de servicios TI para garantizar el uso de los sistemas de información a través de operación continua, soporte a los usuarios, administración y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

Es pertinente indicar que muchos de los procesos definidos en el modelo MGGTI propuestos por el Ministerio de las TICs no tienen el alcance suficiente en CEHANIESE considerando que la entidad no realiza actividades de desarrollo de software.

7.3. GESTION DE INFORMACION

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 23 de 58

Para la entidad gestionar información debe ser un ejercicio encaminado hacia el usuario y su familia, se debe contemplar tanto usuarios internos como externos y la información debe ser considerada un activo importante para la gestión y tendiente a la mejora de los servicios que se ofrecen.

De acuerdo al manual para la implementación de la política gobierno digital y los requerimientos de los estándares de acreditación relacionados con la gerencia de la información, la entidad debe contemplar los siguientes aspectos relacionados con la información.

- Constituir una fuente única de información, mediante la renovación de software
- Calidad de la información
- Considerar la información como bien público
- Información disponible en tiempo real
- Y la información como servicio

Dentro de la entidad no existen procesos ni procedimientos relacionados con el manejo y tratamiento de la información ni se cuenta con una herramienta de análisis, por lo tanto la entidad debe iniciar cuanto antes en la estructuración de procedimientos para la gestión de la información los cuales contemplen como mínimo lo siguiente:

- Recolección de la información
- Análisis de la información
- Validación y control de la información
- Establecer indicadores para el seguimiento y control

Para la **publicación de la información**, la entidad debe continuar con la orientación de datos abiertos, para generar empoderamiento por parte de los ciudadanos, para que estos conozcan el impacto de las políticas de la entidad, para que estos puedan realizar el control social y la entidad se muestre con transparencia.

La publicación de la información requiere un despliegue de comunicación, retroalimentación e interacción constante entre la entidad y quienes hacen uso de información, así como también la publicación de la información lleva consigo acciones para promover el uso de la información publicada, realizar seguimiento e identificar el valor agregado que se está generando como producto de la utilización y el monitoreo constante a la calidad y el uso que se le debe dar a lo publicado.

7.4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Como se comentó en el aparte de diagnóstico del presente documento, la entidad soporta en este momento la información en un software llamado SALUDIPS, gradualmente se ha realizado el traslado de COMPUCONTA a SALUDIPS, con ello se espera a futuro poder soportar el proceso de toma de decisiones. Considerando que la entidad no realiza procesos de desarrollo de software para apoyar tareas que se realizan de manera manual, se recomienda mantener el Outsourcing establecido, seguir gestionando el sitio web y redes sociales oficiales, que son los medios en los cuales se publica

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 24 de 58

información de interés para los pacientes y la comunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior la entidad debe mantener el soporte técnico continuo sobre el sistema de información que soporta la actividad, debe contar con el soporte técnico de nivel 1 de manera oportuna y canalice y gestione ante el proveedor del sistema aquellos requerimientos que necesiten soluciones de su parte en el menor tiempo posible de tal forma que no se afecte la prestación del servicio ni se interrumpa la continuidad de los procesos. Para garantizar esto se recomienda establecer acuerdos de nivel de servicio con el proveedor con tiempos y calidad de los entregables, esto en el contrato que se realiza de manera anual y al cual se le debe hacer un seguimiento estricto.

Para garantizar un correcto soporte técnico y un seguimiento detallado se requiere adoptar un mecanismo, programa o sistema de información para la gestión mediante tickets, lo que se denomina mesa de ayuda.

La entidad debe pensar en el mediano plazo iniciar con procesos de desarrollo de software propios o mediante, outsourcing con empresas de construcción de software para brindar aplicaciones tendiente a mejorar aquellos procesos que se realizan de manera manual, esta actividad debe ser diseñada de acuerdo a como lo sugiere el modelo de gestión de MGGTI en el proceso de sistemas de información el cual debe incluir como mínimo:

- Definición de acuerdos de desarrollo
- Desarrollo de los sistemas de información
- Actualización y mantenimiento de sistemas de información
- Implementación de sistemas de información

Las aplicaciones y sistemas de información que resulten de dicho proceso deben ser integrados para propender por la disponibilidad e integridad de la información y que esta repose en un solo lugar.

7.5. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Los servicios tecnológicos de la entidad deben ser garantizados de manera continua, con una alta disponibilidad y con la suficiente capacidad para responder a las necesidades de los sistemas de información, procesamiento de información y apoyo a la toma de decisiones en todos los niveles. Para esto es necesario que:

- Desde la oficina de GSI se asegure que la capacidad de los servicios tecnológicos están controlados en su desempeño y debe generarse un plan de capacidad con proyecciones de crecimiento de acuerdo al crecimiento mismo de la entidad.
- Se deben establecer acuerdos de nivel de servicio relacionados con los servicios tecnológicos de tal manera que se pueda ejercer gestión y control sobre los entregables y soportes técnicos relacionados con los servicios TI.
- GSI debe garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos en el momento que los usuarios los requieran.

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 25 de 58

- GSI debe garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, fijando para esto políticas y procedimientos conducentes a garantizar un correcto uso de los sistemas y salvaguarda de la información.
- GSI debe realizar una correcta administración y gestión de incidentes que se generen sobre los servicios tecnológicos apoyado con una mesa de ayuda en la cual se haya fijado el punto único de contacto.

Lo anterior se puede lograr siempre y cuando la entidad cuente con una red de datos certificada, servidores no obsoletos, licenciados y en funcionamiento, red eléctrica regulada y construida con los estándares que reglamentan la materia, cuente con una política de introducción de tecnología, procedimientos de copias de seguridad y respaldo de sistemas de información, bases de datos e información relevante, licenciamiento de todo el software que se utilice y la definición de políticas de TI.

Es de anotar que la entidad no cuenta con un plan de recuperación y restablecimiento del servicio frente a la ocurrencia de eventos adversos y catastróficos que afecten en gran medida el normal funcionamiento de los sistemas de información y que afecten la prestación del servicio.

7.6. USO Y APROPIACIÓN

En este aspecto la entidad debe involucrar a todos los funcionarios en el uso de la tecnología, ya sea esta hardware o software de tal forma que sea un apoyo incondicional en las tareas diarias que se desarrollan y que garantice que los esfuerzos e inversiones en materia de TI que realice la entidad no sean realizadas en vano sino que por el contrario existe usabilidad y apropiación.

Para garantizar el uso y apropiación de TI por parte del personal se deben generar espacios acordes para las capacitaciones, desarrollar tareas de sensibilización frente al uso y apropiación de TI, procesos de evaluación de los contenidos impartidos y por último la apropiación que consiste en que una herramienta pasa de ser desconocida a de uso diario y frecuente en las tareas.

Las actividades de uso y apropiación de TI dentro de la entidad debe partir de una caracterización de los usuarios para de esta manera adelantar planes de capacitación de acuerdo a las necesidades, logrando incrementar los productos funcionales basados en tecnología que permitan disminuir la manualidad o agilizar los trámites, mejorar la usabilidad de los sistemas de información institucionales para que su uso sea ágil y natural, disminuyendo la resistencia de uso y agilizando la prestación del servicio, crear plataformas o utilizar las ya existentes para el entrenamiento y reentrenamiento continuo que permitan articular las tecnologías dentro del contexto de la institución, tanto con el personal existente como con el que se vincula recientemente.

8. MODELO DE PLANEACIÓN

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: PL-GSI-008
		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI	Versión: 5
		Página 26 de 58

8.1. LINEAMIENTOS QUE RIGEN EL PETI

Los proyectos del presente documento PETI se alinean con la metodología MGGTI establecido por el MinTic. De acuerdo a las necesidades encontradas en el área de GSI y en general en la entidad, se proponen varios proyectos que contribuirán al cierre de brechas de tecnología existentes a nivel interno y externo.

8.2. ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

Las actividades estratégicas de TI a desarrollar en la entidad se plantean teniendo en cuenta el plan de acción institucional, los objetivos que este persigue y teniendo en cuenta que las TI son un instrumento de apoyo para lograr consolidar los objetivos y no son una solución en sí misma.

Antes de proceder al planteamiento de actividades es importante mencionar las oportunidades de TI que se tienen en la entidad:

- Red de cableado estructurado certificada
- Infraestructura tecnológica de equipos de cómputo de punta
- Canal de comunicaciones y servicio de internet a través de fibra óptica
- Sistema de información integrado
- Licencias actualizadas y debidamente legalizadas
- Disposición a la innovación tecnológica
- Portal WEB
- Canales electrónicos de comunicación (redes sociales)
- Correo electrónico institucional
- Personal calificado del área de Gestión de la Información
- Procesos del área de TI documentados
- Disponibilidad de red WiFi

8.3. PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA

Teniendo en cuenta las anteriores oportunidades de TI detectadas en la entidad y los resultados de las entrevistas realizadas a los líderes de los procesos es posible establecer las iniciativas de TI para la entidad en el corto mediano y largo plazo, en este punto es importante recalcar que se fijan las acciones a seguir en materia de TI en el periodo de vigencia del PETI.

Como producto de las entrevistas es posible establecer las actividades que se realizan de manera cotidiana y que no tienen apoyo de TI y que de alguna manera son susceptibles de apoyarlas con tecnología para mejorar los tiempos de respuesta y evitar re procesos.

Actividades definidas

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 27 de 58
DOMINOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR		ESTADO
Estrategia de TI	Construir el PETI (modelo MGGTI)		Desarrollado
	Seguimiento al PETI		Pendiente
	Alinear los objetivos estratégicos de TI con Gobierno Digital		Desarrollado
Gobierno de TI	Establecer la responsabilidad de orientación de TI al comité de gestión y desempeño institucional		Desarrollado
	Actualizar procesos del área incluyendo gestión de la información		Por revisión
	Incorporar el proceso de GSI al organigrama		Desarrollado
	Adoptar una estructura interna del área de TI		Pendiente
	Actualizar los indicadores del área de GSI según nuevos procesos		Pendiente
	Formular políticas de TI.		Por revisión
	Revisión y seguimiento a las políticas de TI		Por revisión
	Revisar y actualizar los riesgos de GSI y la forma de mitigarlos		Por revisión
Gestión de Información	Establecer la o las fuentes únicas de información		En desarrollo
	Realizar socializaciones en referencia a las herramientas estadísticas implementadas (BI)		Pendiente
	Contar con herramientas de análisis de información (Estadísticas) o BI		En desarrollo
	Implementar minería de datos		En desarrollo
	Formular el plan de gerencia de la información		En desarrollo
	Habilitar y fortalecer los canales electrónicos para la publicación de información		Por revisión
Sistemas de Información	Implementar el aplicativo de mesa de servicios para equipos de cómputo y biomédicos		Por revisión
	Sistematizar las hojas de vida de los equipos de cómputo y biomédicos		En desarrollo
	Capacitar al personal de GSI en desarrollo de aplicaciones móviles		Pendiente
	Desarrollo de aplicaciones móviles		Pendiente
	Brindar soporte técnico al software de manera oportuna		En desarrollo
	Hacer gestión sobre los ajustes en el software, relacionados en el presente documento y los que se presenten en el desarrollo de las actividades diarias		Por revisión
	Implementar software para la Gestión de Sarlaf		Pendiente
	Implementar mecanismos biométricos para el diligenciamiento de consentimientos informados		En desarrollo
	Ajustar software a guías de práctica clínica de CEHANI		Pendiente
	Implementar software para la gestión documental		Pendiente
	Implementar aplicativo (programación web) para la gestión de PQRS		En desarrollo
	Revisión del proceso en referencia a la entrega de medicamentos y canastas quirúrgicas.		Pendiente

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI		Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
			Versión: 5
			Página 28 de 58
DOMINOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR		ESTADO
	Plataformas virtuales para inducción y reinducción de personal		Pendiente
Gestión de Servicios Tecnológicos	Formular el plan de contingencia y recuperación frente a eventos adversos		Por revisión
	Ampliar la cobertura de la red WiFi		Por revisión
	Adquisición de servidores con sus respectivas licencias		Por revisión
	Mejoramiento de equipos de cómputo y software		Por revisión
	Red de datos con equipos de seguridad perimetral y equipos de última tecnología		En desarrollo
	Adquisición de equipos de cómputo, tabletas, discos de almacenamiento externo		Por revisión
	Contar con un canal de internet de respaldo		Desarrollado
	Contar con un stock de repuestos mínimo para mantenimientos correctivos		Por revisión
	Habilitar servicios de chat, encuestas, consultas, etc.		Pendiente
	Contratar anualmente el servicio de soporte técnico y mantenimiento de al software		Desarrollado
	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, UPS, redes		Desarrollado
Gestión de la seguridad	Formular el plan de seguridad y privacidad de la información		Desarrollado
	Formular los planes de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información y el de seguridad y privacidad de la información		Desarrollado
	Implementar las actividades del plan de seguridad y privacidad de la información en base al Modelo de seguridad y privacidad de la Información del Mintic		En desarrollo
	Gestionar los riesgos de seguridad y privacidad de la Información		En desarrollo
	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de seguridad y privacidad de la información		En desarrollo
	Realizar monitoreo y control a los riesgos de seguridad y privacidad de la Información.		En desarrollo
Uso y Apropiación	Diseñar el plan para promover el uso y apropiación de TI		En desarrollo
	Caracterizar los usuarios de los sistemas de información y proponer acciones de capacitación según los perfiles y niveles de conocimiento		En desarrollo
	Mejorar la usabilidad del sistema de información de tal forma que sea ágil y natural y genere poca resistencia		En desarrollo

9. PLAN DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN DEL PETI

Las actividades a desarrollar para dar a conocer el documento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI son las siguientes:

 Ente Nacional de Promoción Social del Estado PLAN ESTRATEGICO - 1	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN										Código: PL-GSI-008					
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI										Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025					
											Versión: 5					
	(Realizar la contratación de servicio de callcenter, e internet)															
Gestión de Información	Habilitar y fortalecer los canales electrónicos para la publicación de información (Realizar la renovación de hosting)	Contrato legalizado y Hosting (www.cehani.gov.co funcional)	Líder GSI Gerente		x											
Gestión de Información	Habilitar y fortalecer los canales electrónicos para la publicación de información (Realizar renovación de cuentas de correo electrónico)	Contrato legalizado y cuentas de correo electrónico funcionales @cehani.gov.co	Líder GSI Gerente				x									

11. RIESGOS

Los riesgos que se pueden presentar durante la ejecución del plan corresponden al incumplimiento de las actividades establecidas en el plan.

12. INDICADORES

Los indicadores de TI a proyectar para el Planta Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se encuentran establecidos en la Matriz de aseguramiento del Proceso Gestión de Sistemas de Información (MA-GSI-001).

ORIGINAL FIRMADO.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	JHON JAIRO FIGUEROA	HUMBERTO GABRIEL ARCOS	AMANDA LILIANA VIVEROS
Cargo / Rol	Profesional Universitario –Líder Proceso GSI	Subgerente Administrativo y Financiero	Presidente – Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	Visto Bueno.
Firma	
Nombre	ANA MILENA ARROYO

	PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: PL-GSI-008
			Fecha de Aplicación: 30 de enero de 2025
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Versión: 5
	PETI		Página 31 de 58
Cargo/ Rol	Profesional Universitario		