



Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E.

*NuestroS servicioS al Alcance de todoS.*



**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
PETI  
UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ E.S.E.**

## INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. es el instrumento de planeación que define la hoja de ruta para el uso, gestión y fortalecimiento de las Tecnologías de la Información (TI), con el fin de apoyar el cumplimiento de la misión institucional, garantizar la continuidad del servicio de salud y mejorar la eficiencia administrativa y asistencial.

El presente PETI se formula en el marco de la intervención administrativa de la entidad y responde a la necesidad de asegurar una gestión tecnológica alineada con los recursos asignados, los riesgos institucionales identificados y los lineamientos normativos vigentes, priorizando la Seguridad Digital, la continuidad operativa y el fortalecimiento del Gobierno Digital.

## MARCO NORMATIVO

El presente PETI se elabora dando cumplimiento a la normatividad vigente en Colombia, entre la cual se destacan:

Constitución Política de Colombia

Ley 100 de 1993

Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos

Ley 1273 de 2009 – Protección de la información

Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales

Decreto 1078 de 2015 – Sector TIC

Decreto 1083 de 2015 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Política de Gobierno Digital

Lineamientos del Ministerio TIC

Lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud

## MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado, prestador público del componente primario del Municipio de Ibagué, con una extensa red de servicios en el área rural y urbana. Ofrecemos atención integral, humanizada, con calidad y seguridad; fortalecidos en la promoción, prevención y mantenimiento de la salud; contribuyendo a mejorar la salud del individuo, la familia y la Comunidad; contando con talento humano altamente capacitado, comprometido y propiciando espacios para la articulación de la docencia e investigación en los servicios de salud.

## ALCANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El presente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI aplica a la gestión, operación y consolidación de las Tecnologías de la Información de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., incluyendo la arquitectura tecnológica, los sistemas de información institucionales, la infraestructura tecnológica y los servicios de TI que soportan los procesos misionales y administrativos.

El PETI comprende el análisis del estado actual de las Tecnologías de la Información, la definición de la arquitectura de TI, la documentación de los proyectos estratégicos ejecutados, el roadmap de consolidación tecnológica y los mecanismos de seguimiento mediante indicadores de desempeño.

Los aspectos específicos relacionados con la Seguridad de la Información y la Protección de Datos Personales se desarrollan en instrumentos independientes, tales como el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, sin perjuicio de la articulación entre dichos instrumentos y el presente PETI.

## VISIÓN

Como prestador público del componente primario en el Municipio de Ibagué, para el año 2025 proyectamos alcanzar una cobertura del 80% de las necesidades en salud de nuestros usuarios, centrados en lograr la atención integral en salud de la persona, la familia y la Comunidad, fortalecidos con procesos de responsabilidad social, docencia e investigación.

## Alineación Estratégica de TI

Las Tecnologías de la Información actúan como un eje habilitador para el cumplimiento de la misión y visión institucional, garantizando la continuidad operativa, la seguridad de la información y el soporte tecnológico requerido para la prestación de los servicios de salud en los ámbitos rural y urbano.

## DIAGNÓSTICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (AS-IS)

### Resultados FURAG y Gobierno Digital – Vigencia 2025

POL08 – Seguridad Digital: 98,2

POL07 – Gobierno Digital: 71,9

POL16 – Gestión Documental: 34,7

Las políticas POL14 y POL19 se excluyen del análisis por no corresponder a la competencia directa del área de TI.

### **Infraestructura Tecnológica**

El diagnóstico del Área de Sistemas evidencia que una parte significativa de los equipos de cómputo institucionales presentan vida útil avanzada, fallas recurrentes y ausencia de una estrategia estructurada de mantenimiento preventivo y correctivo. Se identifica capacidad insuficiente de almacenamiento en servidores y brechas de conectividad entre sedes urbanas y rurales, afectando la continuidad operativa.

### **Sistemas de Información Institucionales**

La entidad cuenta con el sistema de información Dinámica Gerencial con un nivel de implementación aproximado del 80 %. Se evidencian procesos manuales persistentes, subutilización de módulos y debilidades de integración, especialmente en inventarios, facturación, presupuesto y costos hospitalarios.

### **Gestión Documental**

La digitalización del archivo institucional se encuentra en nivel nulo (0), generando dependencia del archivo físico, afectando la trazabilidad documental y la seguridad de la información.

### **Analítica y Toma de Decisiones**

La información institucional se encuentra dispersa en múltiples herramientas, sin tableros de control consolidados para la toma de decisiones estratégicas.

### **Seguridad Digital**

Aunque el resultado en Seguridad Digital es sobresaliente, se identifican oportunidades de mejora en administración de identidades, control de accesos y depuración de usuarios.

### **Impacto del Estado Actual**

Las brechas identificadas impactan la eficiencia operativa, la continuidad del servicio de salud y la sostenibilidad tecnológica institucional.

### **Recomendación Estratégica Prioritaria**

Fortalecer y soportar el sistema Dinámica Gerencial y cumplir la Resolución 1888 de 2025 sobre el Resumen Digital de Atención en Salud (RDA).

### **ANÁLISIS DE BRECHAS (AS-IS vs TO-BE)**

El análisis de brechas (AS-IS vs TO-BE) permite identificar las diferencias existentes entre el estado actual de las Tecnologías de la Información de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. y el estado deseado requerido para garantizar la continuidad

operativa, la Seguridad Digital, el cumplimiento normativo y el soporte efectivo a la prestación de los servicios de salud.

Este análisis se fundamenta en el diagnóstico del Área de Sistemas, los resultados del FURAG 2025 y los riesgos institucionales asociados a la dependencia tecnológica de los procesos asistenciales y administrativos.

### **Infraestructura Tecnológica**

#### **Estado actual (AS-IS):**

La infraestructura tecnológica presenta equipos de cómputo con vida útil avanzada, servidores con capacidad limitada de almacenamiento y ausencia de una estrategia integral de renovación tecnológica. Estas condiciones incrementan el riesgo de fallas técnicas, indisponibilidad de sistemas de información y afectación directa a la atención en salud.

#### **Estado deseado (TO-BE):**

Contar con infraestructura tecnológica renovada y estandarizada, con capacidad suficiente de procesamiento y almacenamiento, soportada por esquemas de mantenimiento preventivo y correctivo planificado, que garantice la disponibilidad continua de los sistemas de información institucionales.

### **Soporte y Gestión de Servicios de TI**

#### **Estado actual (AS-IS):**

La gestión de soporte tecnológico se realiza de manera principalmente reactiva, atendiendo incidentes una vez ocurren, lo que genera tiempos de respuesta variables y riesgo de interrupciones prolongadas en los servicios tecnológicos críticos.

#### **Estado deseado (TO-BE):**

Implementar un modelo de gestión de servicios de TI con enfoque preventivo y planificado, que incluya mantenimiento periódico, monitoreo continuo, gestión de incidentes y cambios, permitiendo anticiparse a fallas y garantizar la estabilidad de los servicios tecnológicos que soportan la atención en salud.

### **Seguridad de la Información y Seguridad Digital**

#### **Estado actual (AS-IS):**

Aunque la entidad presenta un alto nivel de madurez en Seguridad Digital, persisten riesgos asociados a la dependencia de infraestructura crítica, a la administración de accesos y a la necesidad de fortalecer esquemas de respaldo y recuperación ante desastres.

#### **Estado deseado (TO-BE):**

Consolidar un modelo integral de Seguridad Digital que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, mediante controles técnicos, administrativos y operativos, respaldados por infraestructura segura, esquemas de backup externo, replicación de información y protección perimetral.

### **Continuidad Operativa y Disponibilidad de Servicios**

#### **Estado actual (AS-IS):**

La continuidad operativa de los sistemas de información se encuentra expuesta a riesgos asociados a fallas eléctricas, caídas de conectividad y eventos tecnológicos que pueden afectar la prestación del servicio de salud en sedes urbanas y rurales.

#### **Estado deseado (TO-BE):**

Alcanzar un esquema de alta disponibilidad que garantice la continuidad de los servicios tecnológicos, mediante infraestructura redundante, conectividad alterna, Datacenter fortalecido, enlaces de contingencia y planes de recuperación ante desastres, minimizando el impacto de incidentes tecnológicos en la atención a los usuarios.

#### **Relación del Análisis de Brechas con el PETI**

Las brechas identificadas justifican y sustentan la ejecución de los proyectos estratégicos definidos en el PETI, tales como la adecuación del Datacenter, la implementación de backup externo, el fortalecimiento de la seguridad perimetral, la conectividad de contingencia y la modernización de los servicios tecnológicos, orientados a cerrar las brechas entre el estado actual y el estado deseado de las Tecnologías de la Información en la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.

## **ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

La Arquitectura de Tecnologías de la Información de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. define la estructura lógica y tecnológica mediante la cual se gestionan, integran y protegen los activos de información institucionales, garantizando su alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Gobierno Digital y los objetivos estratégicos de la entidad.

Esta arquitectura se fundamenta en cuatro componentes principales: arquitectura de información, arquitectura de aplicaciones, arquitectura de infraestructura tecnológica y arquitectura de seguridad de la información, los cuales actúan de manera integrada para soportar la prestación de los servicios de salud y los procesos administrativos.

### **Arquitectura de Información**

La arquitectura de información establece la forma en que se estructuran, almacenan y gestionan los datos clínicos, administrativos, financieros y estadísticos de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. Estos datos son considerados activos estratégicos y se administran bajo principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad.

La información clínica generada en los procesos asistenciales, así como la información administrativa y financiera, se centraliza principalmente en el sistema de información institucional, garantizando su disponibilidad para la toma de decisiones, el cumplimiento normativo y la continuidad del servicio de salud. La arquitectura de información reconoce la necesidad de fortalecer la digitalización documental y la integración de soportes electrónicos para reducir la dependencia del archivo físico.

### **Arquitectura de Aplicaciones**

La arquitectura de aplicaciones corresponde al conjunto de sistemas de información que soportan los procesos misionales y de apoyo de la entidad. El sistema de información Dinámica Gerencial constituye la aplicación principal para la gestión asistencial, administrativa, financiera y gerencial.

Esta arquitectura integra módulos de facturación, inventarios, presupuesto, nómina y demás procesos institucionales, aunque se identifican oportunidades de mejora en interoperabilidad, aprovechamiento funcional y reducción de procesos manuales. La arquitectura de aplicaciones se orienta a fortalecer la integración entre sistemas, la estandarización de procesos y el cumplimiento de lineamientos de Gobierno Digital.

### **Arquitectura de Infraestructura Tecnológica**

La arquitectura de infraestructura tecnológica comprende el conjunto de recursos físicos y lógicos que soportan los sistemas de información institucionales, incluyendo servidores, almacenamiento, redes, conectividad, Datacenter, enlaces de comunicación y dispositivos de usuario final.

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. cuenta con un Datacenter institucional fortalecido, infraestructura de red interna, conectividad principal y enlaces de contingencia, lo cual permite soportar la operación continua de los servicios tecnológicos. No obstante, el diagnóstico evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad de almacenamiento, la renovación de equipos de cómputo y la conectividad entre sedes urbanas y rurales para garantizar alta disponibilidad.

## Arquitectura de Seguridad de la Información

La arquitectura de seguridad de la información integra los controles técnicos, administrativos y operativos orientados a proteger los activos de información institucionales frente a amenazas internas y externas. Esta arquitectura incluye mecanismos de seguridad perimetral, control de accesos, respaldo y recuperación de la información, monitoreo y gestión de incidentes de seguridad.

La entidad ha alcanzado un alto nivel de madurez en la Política de Seguridad Digital, lo cual se refleja en la implementación de infraestructura segura, esquemas de backup externo, firewall perimetral y controles de acceso. La arquitectura de seguridad se orienta a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en coherencia con la normatividad vigente y los lineamientos de Gobierno Digital.

## Alineación con MIPG y Gobierno Digital

La arquitectura de Tecnologías de la Información de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. se encuentra alineada con los lineamientos del MIPG y la Política de Gobierno Digital, al promover el uso estratégico de la tecnología como habilitador de valor público, la mejora continua de los servicios, la seguridad de la información y la modernización de la gestión institucional.

## Relación de la Arquitectura de TI con los Proyectos Estratégicos

La Arquitectura de Tecnologías de la Información definida para la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. no constituye un modelo teórico aislado, sino una estructura que se materializa a través de los proyectos estratégicos de TI definidos en el presente PETI.

Cada uno de los componentes de la arquitectura —información, aplicaciones, infraestructura tecnológica y seguridad de la información— se encuentra directamente soportado por las iniciativas desarrolladas e implementadas por la entidad, las cuales permiten cerrar las brechas identificadas entre el estado actual (AS-IS) y el estado deseado (TO-BE).

En este sentido, los proyectos estratégicos de TI constituyen los habilitadores operativos de la arquitectura tecnológica institucional, garantizando su implementación progresiva, sostenibilidad y alineación con los lineamientos del MIPG y la Política de Gobierno Digital.

## PLAN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PROYECTOS EJECUTADOS

Los proyectos estratégicos de Tecnologías de la Información definidos en el presente PETI corresponden a las iniciativas mediante las cuales la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. implementa y consolida la Arquitectura de Tecnologías de la Información descrita en el capítulo anterior.

Cada proyecto responde a uno o varios componentes de la arquitectura de TI, permitiendo fortalecer la gestión de la información, la operación de los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y la seguridad de la información, con el propósito de garantizar la continuidad del servicio de salud, la Seguridad Digital y la generación de valor público.

### **Adecuación Integral del Datacenter Institucional**

La adecuación integral del Datacenter institucional permitió fortalecer la infraestructura tecnológica crítica de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., corrigiendo deficiencias físicas, eléctricas y tecnológicas identificadas en el diagnóstico del Área de Sistemas. El proyecto incluyó adecuaciones civiles del cuarto de servidores, suministro e instalación de gabinetes certificados, organización y certificación del cableado estructurado, instalación de acometidas eléctricas reguladas, sistema de transferencia automática, sistema de puesta a tierra, cambio de baterías y pruebas de autonomía de UPS, implementación de control de acceso físico y sistema de detección de humo, pruebas operativas y puesta en producción.

Esta intervención garantiza la continuidad de los sistemas de información clínicos y administrativos, reduce el riesgo de pérdida de información y soporta el resultado sobresaliente obtenido en la Política de Seguridad Digital. La documentación contractual, técnica y las evidencias se encuentran consolidadas en el anexo técnico del proyecto.

### **Backup Externo y Replicación de Bases de Datos**

El proyecto de backup externo y replicación de bases de datos críticas permitió implementar un esquema de respaldo y recuperación de la información institucional en un Datacenter alterno externo, mitigando el riesgo de pérdida de información ante fallas del Datacenter principal, incidentes tecnológicos o desastres físicos. Incluyó replicación dinámica de bases de datos, conectividad segura, simulacros de restauración, pruebas de validación y transferencia de conocimiento al personal institucional.

El proyecto asegura la disponibilidad continua de los sistemas clínicos y administrativos y fortalece la arquitectura de Seguridad Digital de la entidad.

### **Firewall Perimetral de Nueva Generación**

La implementación del firewall perimetral de nueva generación fortaleció la seguridad del tráfico de red institucional, permitiendo el control, monitoreo y protección de los sistemas de información. Incluyó IPS, antivirus perimetral, control de aplicaciones, filtrado de contenido, VPN seguras, actualización de firmas y soporte especializado.

Este proyecto reduce incidentes de seguridad, protege los datos personales y soporta directamente el alto nivel de madurez en Seguridad Digital.

### **Enlaces de Microondas de Contingencia**

El proyecto de enlaces de microondas de contingencia implementó conectividad alterna entre sedes críticas, garantizando continuidad operativa de los sistemas de información ante fallas del proveedor principal y fortaleciendo la resiliencia tecnológica institucional.

### **Kioscos Interactivos de Autogestión**

La implementación de kioscos interactivos de autogestión fortaleció la atención al usuario mediante herramientas tecnológicas que reducen tiempos de espera, mejoran la experiencia del ciudadano y apoyan la estrategia de Gobierno Digital.

### **Planta Telefónica IP-PBX**

La implementación de la planta telefónica IP-PBX modernizó los canales de comunicación institucional, mejorando la atención telefónica, la organización del flujo de llamadas y la eficiencia comunicacional de la entidad.

## **ROADMAP DE CONSOLIDACIÓN Y MADUREZ TECNOLÓGICA**

### **(Vigencias 2026 – 2028)**

El Roadmap de Tecnologías de la Información de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. constituye la hoja de ruta para la consolidación, fortalecimiento y madurez progresiva de la Arquitectura de Tecnologías de la Información, una vez ejecutados los proyectos estratégicos definidos en el Plan de Proyectos de TI.

Este roadmap no corresponde a iniciativas aisladas, sino a una secuencia lógica de acciones orientadas a garantizar la Seguridad Digital, la Alta Disponibilidad de los servicios tecnológicos y el Mejoramiento Continuo de la infraestructura, los sistemas de información y los servicios TIC que soportan la prestación del servicio de salud.

El roadmap se estructura por años estratégicos, cada uno con un enfoque definido, en coherencia con los lineamientos del MIPG y la Política de Gobierno Digital.

### **Roadmap 2026 – Año de la Seguridad**

#### **Sistemas de Información y Comunicaciones TIC**

Durante la vigencia 2026, la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. orienta sus esfuerzos a consolidar la Seguridad Digital, fortaleciendo los controles de acceso, la protección de la información y las capacidades de análisis para la toma de decisiones.

Las principales iniciativas previstas son:

- Implementación de certificados de seguridad SSL para el acceso seguro a los servidores institucionales, garantizando la protección de la información en tránsito y el acceso confiable a los sistemas de información.
- Implementación de dashboards gerenciales para la toma de decisiones, mediante herramientas de inteligencia de negocios que permitan consolidar, analizar y visualizar información clínica, administrativa y financiera de manera oportuna y confiable.

Estas acciones consolidan los resultados alcanzados en la Política de Seguridad Digital y fortalecen el uso estratégico de la información como activo institucional.

### **Roadmap 2027 – Año de la Alta Disponibilidad**

#### **Sistemas de Información y Comunicaciones TIC**

En la vigencia 2027, el enfoque estratégico se orienta a garantizar la **alta disponibilidad** de los servicios tecnológicos y la continuidad operativa de los sistemas de información que soportan la prestación del servicio de salud.

Las iniciativas priorizadas incluyen:

- Implementación de canales de internet de contingencia para los centros de salud urbanos, reduciendo el riesgo de indisponibilidad por fallas del proveedor principal.
- Implementación de firewall en alta disponibilidad (Firewalls H.A.), fortaleciendo la seguridad perimetral y la resiliencia de la red institucional.
- Actualización de la infraestructura de datos y eléctrica en los centros de salud, mejorando la estabilidad y seguridad de las redes internas.
- Implementación de una solución de contingencia para el acceso seguro a los servidores desde los centros de salud mediante escritorios remotos.
- Implementación de un esquema de alta disponibilidad para la base de datos del sistema Dinámica Gerencial Hospitalaria, mediante clúster de base de datos y balanceador de carga.
- Digitalización de archivos físicos, desmaterialización del archivo institucional y fortalecimiento de la cultura de cero papel, mejorando la trazabilidad documental y la eficiencia administrativa.

Estas iniciativas consolidan la arquitectura tecnológica institucional y reducen significativamente el riesgo operativo asociado a la dependencia tecnológica.

### **Roadmap 2028 – Año del Mejoramiento Continuo**

## Sistemas de Información y Comunicaciones TIC

Para la vigencia 2028, el roadmap se orienta al **mejoramiento continuo** de la infraestructura tecnológica y la expansión de la conectividad, especialmente en sedes con mayores retos operativos.

Las iniciativas definidas son:

- Adecuación de un cuarto idóneo para los equipos principales del centro de salud del sur, fortaleciendo la infraestructura local.
- Mejoramiento y actualización de los puntos de red de las áreas de urgencias y administrativas del Hospital San Francisco.
- Implementación de un sistema de detección y extinción de incendios para el Datacenter del Hospital San Francisco, fortaleciendo la seguridad física de la infraestructura crítica.
- Adquisición de un switch de core para acelerar la red institucional de manera eficiente y segura.
- Implementación de interconexión satelital para los puestos de salud, garantizando conectividad en zonas de difícil acceso.

Estas acciones permiten sostener la madurez tecnológica alcanzada y asegurar la evolución continua de los servicios TIC de la entidad.

## Relación del Roadmap con la Arquitectura de TI y los Proyectos Ejecutados

El Roadmap de Tecnologías de la Información 2026–2028 se encuentra directamente alineado con la Arquitectura de TI definida en el PETI y con los proyectos estratégicos ya ejecutados, actuando como un mecanismo de consolidación, optimización y evolución de las capacidades tecnológicas institucionales.

De esta manera, la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. garantiza que las inversiones realizadas en infraestructura, seguridad y sistemas de información se mantengan vigentes, sostenibles y alineadas con las necesidades del servicio de salud y los lineamientos del MIPG.

## CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN TECCNOLÓGICA

El cronograma del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. se estructura bajo un enfoque de **consolidación y madurez tecnológica**, teniendo en cuenta que los proyectos estratégicos definidos en el Plan de Proyectos de TI ya fueron ejecutados y actualmente se encuentran en operación.

En este sentido, el cronograma no corresponde a una programación de ejecución contractual, sino a una **secuencia temporal de fortalecimiento, optimización y**

**evolución** de las capacidades tecnológicas institucionales, de conformidad con el Roadmap de Tecnologías de la Información 2026–2028.

### **Corto Plazo – Vigencia 2026**

#### **Enfoque: Seguridad Digital y Gestión de la Información**

Durante la vigencia 2026, la entidad prioriza la consolidación de los controles de Seguridad Digital y el fortalecimiento del uso estratégico de la información institucional, con énfasis en la protección de los sistemas de información y la toma de decisiones basada en datos.

Las principales acciones del corto plazo incluyen:

- Fortalecimiento de la seguridad en el acceso a los servidores institucionales mediante certificados de seguridad.
- Implementación y ajuste de dashboards gerenciales para el análisis de información clínica, administrativa y financiera.
- Optimización de los esquemas de respaldo, replicación y recuperación de la información.
- Fortalecimiento de la administración de identidades y control de accesos.
- Acompañamiento y soporte continuo a los sistemas de información críticos.

Estas acciones permiten consolidar los resultados alcanzados en Seguridad Digital y garantizar la estabilidad operativa de la infraestructura tecnológica.

### **9.2 Mediano Plazo – Vigencia 2027**

#### **Enfoque: Alta Disponibilidad y Continuidad Operativa**

En la vigencia 2027, el cronograma se orienta a asegurar la alta disponibilidad de los servicios tecnológicos y la continuidad operativa de los sistemas de información que soportan la prestación del servicio de salud.

Las acciones previstas incluyen:

- Implementación de conectividad de contingencia en centros de salud urbanos.
- Consolidación de la seguridad perimetral mediante esquemas de firewall en alta disponibilidad.
- Fortalecimiento de la infraestructura de datos y eléctrica en sedes de atención.
- Implementación de soluciones de acceso seguro a los sistemas institucionales desde las sedes.

- Implementación de esquemas de alta disponibilidad para bases de datos críticas.
- Avance progresivo en la digitalización documental y desmaterialización del archivo institucional.

Estas acciones reducen de manera significativa el riesgo de interrupciones tecnológicas y fortalecen la resiliencia institucional.

### **Largo Plazo – Vigencia 2028**

#### **Enfoque: Mejoramiento Continuo y Sostenibilidad Tecnológica**

Para la vigencia 2028, el cronograma se orienta al mejoramiento continuo de la infraestructura tecnológica y a la expansión de la conectividad, especialmente en sedes con mayores retos operativos.

Las acciones de largo plazo comprenden:

- Adecuación y fortalecimiento de infraestructura tecnológica en centros de salud estratégicos.
- Modernización de redes internas y puntos de acceso en áreas críticas.
- Implementación de sistemas de seguridad física complementarios para infraestructura crítica.
- Fortalecimiento del núcleo de red institucional.
- Implementación de soluciones de conectividad para zonas de difícil acceso.

Estas acciones aseguran la sostenibilidad de la arquitectura tecnológica y la evolución continua de los servicios TIC institucionales.

Las iniciativas del PETI se desarrollan en corto, mediano y largo plazo, priorizando Seguridad Digital y continuidad operativa.

### **INDICADORES DEL PLAN ESTRÁTÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

#### **Indicador 1. Disponibilidad de Servicios Tecnológicos Críticos**

##### **Descripción:**

Mide el nivel de disponibilidad de los sistemas de información y servicios tecnológicos que soportan los procesos misionales y administrativos de la entidad.

##### **Fórmula:**

Disponibilidad (%)

$$= \left( \frac{\text{Tiempo total del período} - \text{Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Tiempo total del período}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Mensual

**Meta de referencia:**  $\geq 99\%$

**Responsable:** Área de Tecnologías de la Información

#### **Indicador 2. Continuidad Operativa de Servicios TI**

**Descripción:**

Mide la capacidad de la infraestructura tecnológica para mantener la operación continua de los servicios TI sin afectación a la prestación del servicio de salud.

**Fórmula:**

$$\text{Continuidad operativa (\%)} = \left( \frac{\text{Servicios TI operativos}}{\text{Servicios TI totales}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Trimestral

**Meta de referencia:**  $\geq 98\%$

**Responsable:** Área de Tecnologías de la Información

#### **Indicador 3. Cumplimiento del Roadmap Tecnológico**

**Descripción:**

Mide el grado de avance en la ejecución de las acciones definidas en el Roadmap de Tecnologías de la Información.

**Fórmula:**

$$\text{Cumplimiento Roadmap (\%)} = \left( \frac{\text{Acciones del roadmap ejecutadas}}{\text{Acciones del roadmap programadas}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Semestral

**Meta de referencia:**  $\geq 90\%$

**Responsable:** Área de Tecnologías de la Información

#### **Indicador 4. Nivel de Uso de Sistemas de Información Institucionales**

**Descripción:**

Mide el nivel de utilización efectiva de los sistemas de información institucionales por parte de las áreas misionales y administrativas.

**Fórmula:**

$$\text{Uso de sistemas (\%)} = \left( \frac{\text{Usuarios activos en el período}}{\text{Usuarios registrados}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Mensual

**Meta de referencia:**  $\geq 85\%$

**Responsable:** Área de Tecnologías de la Información

#### **Indicador 5. Soporte Tecnológico Oportuno**

**Descripción:**

Mide la oportunidad en la atención de incidentes y requerimientos tecnológicos, desde su registro hasta su cierre.

**Fórmula:**

$$\text{Atención oportuna (\%)} = \left( \frac{\text{Incidentes atendidos dentro del SLA}}{\text{Total de incidentes registrados}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Mensual

**Meta de referencia:**  $\geq 90\%$

**Responsable:** Área de Tecnologías de la Información

**Indicador 6. Disponibilidad de Infraestructura Tecnológica Crítica**

**Descripción:**

Mide la disponibilidad de la infraestructura tecnológica crítica que soporta los sistemas de información institucionales (Datacenter, red, conectividad principal).

**Fórmula:**

$$\text{Disponibilidad infraestructura (\%)} = \left( \frac{\text{Tiempo de operación efectiva}}{\text{Tiempo total del período}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Mensual

**Meta de referencia:**  $\geq 99\%$

**Responsable:** Área de Tecnologías de la Información

**Indicador 7. Nivel de Digitalización de Procesos Administrativos**

**Descripción:**

Mide el avance en la digitalización y automatización de procesos administrativos soportados por tecnologías de la información.

**Fórmula:**

$$\text{Digitalización (\%)} = \left( \frac{\text{Procesos administrativos digitalizados}}{\text{Total de procesos administrativos}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Anual

**Meta de referencia:** Incremento progresivo anual

**Responsable:** Área de Tecnologías de la Información

**Indicador 8. Satisfacción de Usuarios con los Servicios de TI**

**Descripción:**

Mide la percepción de los usuarios internos frente a los servicios tecnológicos prestados por el área de TI.

**Fórmula:**

$$\text{Satisfacción (\%)} = \left( \frac{\text{Respuestas favorables}}{\text{Total de encuestas aplicadas}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Semestral

**Meta de referencia:**  $\geq 85\%$

**Responsable:** Área de Tecnologías de la Información

### Indicador 9. Madurez Tecnológica Institucional

**Descripción:**

Mide el avance global de la entidad en términos de madurez tecnológica, considerando arquitectura, infraestructura, sistemas y gobierno de TI.

**Fórmula:**

$$\text{Madurez tecnológica (\%)} = \left( \frac{\text{Componentes TI consolidados}}{\text{Componentes TI definidos}} \right) \times 100$$

**Frecuencia:** Anual

**Meta de referencia:** Incremento progresivo anual

**Responsable:** Alta Dirección / Área de TI

## CONCLUSIONES Y CIERRE DEL PETI

El PETI de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. refleja una gestión tecnológica coherente, responsable y orientada a resultados, que garantiza que las Tecnologías de la Información soporten de manera efectiva la atención integral en salud, la continuidad operativa y la modernización institucional.

Las acciones y proyectos desarrollados demuestran el compromiso de la entidad con el fortalecimiento de la Seguridad Digital, el Gobierno Digital y el uso estratégico de la tecnología como generadora de valor público. El presente documento constituye una herramienta de gestión que permitirá dar seguimiento a la evolución tecnológica de la entidad y orientar futuras decisiones en materia de Tecnologías de la Información.



**SAUL BETANCOURTH CARO**

Profesional Universitario Sistemas