

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 1 de 10	

FECHA:	28 de septiembre del 2026
ACTIVIDAD:	INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS DEL ÁREA DE SISTEMAS
PROCESO VINCULADO:	MIPG – Gestión de la Información y el Conocimiento
RESPONSABLE:	Edwin Fabian Castro Quintero-Silvia Daniela Valencia
OBJETIVO:	Documentar las buenas prácticas implementadas y las lecciones aprendidas derivadas de la gestión tecnológica institucional, con el propósito de fortalecer la mejora continua, la gestión del conocimiento, la seguridad de la información y la continuidad de los servicios tecnológicos.

1. INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones constituyen un componente estratégico para el cumplimiento de la misión institucional, debido a que soportan gran parte de las actividades asistenciales, administrativas, financieras y de gestión. La adecuada administración de la infraestructura tecnológica, los sistemas de información, las redes de comunicaciones y los mecanismos de seguridad permiten garantizar la disponibilidad de los servicios y la protección de la información institucional.

El Área de Sistemas desarrolló diversas actividades orientadas al fortalecimiento de los procesos tecnológicos, adoptando buenas prácticas enfocadas en la administración de infraestructura, la seguridad de la información, la continuidad operativa, la gestión de usuarios, la administración de bases de datos, el monitoreo de servicios, la atención de incidentes y el soporte técnico a los usuarios.

Las experiencias obtenidas durante la ejecución de estas actividades han permitido identificar fortalezas organizacionales, oportunidades de mejora y conocimientos que contribuyen al fortalecimiento de la gestión tecnológica institucional. Por tal motivo, resulta importante documentar las buenas prácticas implementadas y las lecciones aprendidas, con el fin de conservar el conocimiento adquirido y promover una cultura de mejoramiento continuo dentro del Área de Sistemas.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 2 de 10	

2. OBJETIVO GENERAL

Documentar las buenas prácticas implementadas y las lecciones aprendidas derivadas de la operación y administración de los recursos tecnológicos institucionales durante el 2026, fortaleciendo la gestión del conocimiento, la continuidad de los servicios y el mejoramiento continuo de los procesos tecnológicos.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las buenas prácticas implementadas en la gestión tecnológica institucional.
- Documentar las experiencias exitosas obtenidas durante la administración de la infraestructura tecnológica.
- Analizar las principales lecciones aprendidas derivadas de la operación de los servicios tecnológicos.
- Fortalecer la transferencia de conocimiento dentro del Área de Sistemas.
- Identificar oportunidades de mejora para futuras vigencias.
- Promover acciones preventivas que permitan minimizar riesgos tecnológicos y operativos.

4. ALCANCE

El presente informe comprende las actividades desarrolladas por el Área de Sistemas durante la vigencia 2026 relacionadas con la administración de la infraestructura tecnológica, soporte técnico, gestión de redes y comunicaciones, administración de servidores, seguridad de la información, gestión de usuarios y accesos, administración de bases de datos, monitoreo de servicios tecnológicos, continuidad operativa y atención de incidentes.

5. BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS

5.1 Monitoreo Permanente de la Infraestructura Tecnológica

Una de las principales buenas prácticas implementadas durante la vigencia fue el monitoreo continuo de la infraestructura tecnológica institucional. Esta actividad permitió mantener una supervisión permanente sobre los recursos tecnológicos

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 3 de 10	

críticos, identificando oportunamente posibles fallas y anomalías que pudieran afectar la prestación de los servicios.

El monitoreo se realizó sobre servidores, bases de datos, enlaces de comunicación, servicios de Internet, equipos de red, almacenamiento y aplicaciones institucionales. La supervisión permanente permitió evaluar el comportamiento de los recursos tecnológicos y actuar de manera preventiva antes de que los incidentes generaran interrupciones significativas.

La aplicación de esta práctica contribuyó a mejorar la disponibilidad de los servicios, reducir tiempos de indisponibilidad y fortalecer la capacidad de respuesta frente a eventos inesperados.

Beneficios obtenidos

- Mayor estabilidad de los servicios tecnológicos.
- Detección temprana de incidentes.
- Reducción de tiempos de indisponibilidad.
- Mejor capacidad de reacción frente a fallas.
- Mayor control sobre la infraestructura tecnológica.

5.2 Gestión Efectiva de Copias de Seguridad

La realización permanente de copias de seguridad se consolidó como una de las prácticas más importantes para proteger la información institucional.

Durante la vigencia se ejecutaron procesos periódicos de respaldo que permitieron salvaguardar la información almacenada en servidores, bases de datos, aplicaciones institucionales y sistemas críticos para la operación.

Además de la ejecución de los respaldos, se mantuvo seguimiento continuo a los procesos automáticos de copias de seguridad con el objetivo de verificar su funcionamiento adecuado y garantizar la disponibilidad de la información ante eventuales contingencias.

La gestión de respaldos permitió fortalecer la continuidad del negocio y reducir los riesgos asociados a pérdida de información por fallas técnicas, errores humanos o incidentes de seguridad.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 4 de 10	

Beneficios obtenidos

- Protección de la información institucional.
- Disminución del riesgo de pérdida de datos.
- Mayor capacidad de recuperación ante incidentes.
- Continuidad operativa de los sistemas institucionales.

5.3 Administración Controlada de Usuarios y Permisos

La adecuada administración de usuarios y privilegios constituyó una práctica fundamental para fortalecer la seguridad de la información.

Durante la vigencia se realizaron actividades relacionadas con la creación de usuarios, modificación de permisos, asignación de perfiles, actualización de privilegios y desactivación de cuentas que ya no eran requeridas por la institución.

La gestión de accesos se efectuó conforme a las funciones y responsabilidades de cada usuario, garantizando que únicamente pudieran acceder a los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades laborales.

Esta práctica permitió fortalecer la trazabilidad de las operaciones realizadas dentro de los sistemas institucionales y minimizar riesgos asociados al acceso no autorizado a la información.

Beneficios obtenidos

- Mayor control sobre el acceso a la información.
- Reducción de riesgos de seguridad.
- Protección de datos sensibles.
- Mejor administración de privilegios.

5.4 Fortalecimiento de la Seguridad de la Información

La seguridad de la información se mantuvo como una actividad permanente dentro de la gestión tecnológica institucional.

Las actividades desarrolladas incluyeron actualización de sistemas operativos, aplicación de parches de seguridad,

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 5 de 10	

administración de antivirus, revisión de configuraciones de seguridad, monitoreo de eventos tecnológicos y fortalecimiento de controles de acceso.

La implementación de estas medidas permitió disminuir vulnerabilidades tecnológicas y fortalecer los mecanismos de protección de los activos de información institucionales.

Asimismo, se promovieron prácticas orientadas al uso responsable de los recursos tecnológicos y a la protección de la información institucional.

Beneficios obtenidos

- Disminución de riesgos tecnológicos.
- Fortalecimiento de la seguridad digital.
- Protección de la confidencialidad de la información.
- Reducción de vulnerabilidades.

5.5 Atención Oportuna de Requerimientos Tecnológicos

La atención de requerimientos tecnológicos constituyó una de las actividades más relevantes del Área de Sistemas, debido a su impacto directo sobre la operación institucional. Se atendieron solicitudes relacionadas con equipos de cómputo, accesos a sistemas de información, correos electrónicos, impresoras, conectividad, aplicaciones institucionales y demás componentes tecnológicos. La gestión de los requerimientos permitió garantizar el funcionamiento continuo de los servicios y brindar soporte oportuno a las diferentes dependencias de la institución. La experiencia adquirida durante la atención de los casos contribuyó a fortalecer los procedimientos internos y mejorar la capacidad de respuesta del Área de Sistemas.

Beneficios obtenidos

- Mayor satisfacción de los usuarios.
- Reducción de tiempos de solución.
- Fortalecimiento de la continuidad operativa.
- Mejor organización de los procesos de soporte.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 6 de 10	

5.6 Gestión de la Continuidad Operativa

La continuidad operativa fue abordada mediante actividades permanentes orientadas a garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.

Estas actividades incluyeron mantenimiento preventivo y correctivo, monitoreo de servidores, seguimiento de redes, administración de bases de datos, soporte técnico y control de infraestructura tecnológica.

La aplicación de estas prácticas permitió mantener operativos los sistemas requeridos para los procesos institucionales, reduciendo riesgos relacionados con interrupciones prolongadas de los servicios.

Beneficios obtenidos

- Continuidad de los procesos asistenciales y administrativos.
- Mayor disponibilidad de los servicios tecnológicos.
- Disminución de interrupciones no programadas.
- Fortalecimiento de la capacidad operativa institucional.

5.7 Documentación y Gestión del Conocimiento

La documentación de procedimientos, configuraciones, incidentes y soluciones implementadas se constituyó en una práctica fundamental para preservar el conocimiento generado dentro del Área de Sistemas.

La gestión del conocimiento permitió disponer de información histórica sobre incidentes recurrentes, configuraciones técnicas, actividades correctivas y procedimientos operativos.

Esta práctica facilita la transferencia de conocimiento entre los integrantes del equipo de trabajo y reduce los tiempos requeridos para atender situaciones similares en el futuro.

Beneficios obtenidos

- Conservación del conocimiento institucional.
- Mayor eficiencia en la resolución de incidentes.
- Mejor transferencia de información técnica.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 7 de 10	

- Fortalecimiento de la mejora continua.

6. LECCIONES APRENDIDAS

6.1 La prevención reduce significativamente los incidentes

La experiencia obtenida durante la operación tecnológica permitió evidenciar que las actividades preventivas generan mejores resultados que las acciones correctivas ejecutadas una vez ocurre una falla.

Las actividades de monitoreo, mantenimiento preventivo y seguimiento permanente permiten identificar oportunamente posibles riesgos antes de que se conviertan en incidentes de gran impacto.

Lección aprendida

La prevención debe mantenerse como uno de los pilares fundamentales de la gestión tecnológica institucional.

6.2 Las copias de seguridad son esenciales para la continuidad del negocio

La protección de la información depende en gran medida de la existencia de mecanismos confiables de respaldo.

Se evidenció que la ejecución periódica de copias de seguridad constituye una herramienta indispensable para garantizar la recuperación de información ante cualquier eventualidad.

Lección aprendida

Los respaldos deben mantenerse como un proceso permanente y sujeto a verificación constante.

6.3 La gestión adecuada de usuarios fortalece la seguridad

La administración organizada de usuarios y permisos permitió reducir riesgos asociados a accesos indebidos y fortalecer los controles sobre la información institucional.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 8 de 10	

Lección aprendida

La revisión periódica de privilegios y accesos debe realizarse de forma permanente para mantener niveles adecuados de seguridad.

6.4 La documentación mejora la capacidad de respuesta

La existencia de procedimientos documentados facilita la atención de incidentes y permite reducir tiempos de solución.

La documentación adecuada también favorece la transferencia de conocimiento y evita la dependencia de conocimientos individuales.

Lección aprendida

Todo procedimiento técnico relevante debe documentarse y mantenerse actualizado.

6.5 La capacitación de los usuarios reduce riesgos

Se identificó que muchos incidentes tecnológicos pueden evitarse mediante actividades de capacitación y sensibilización dirigidas a los usuarios.

El conocimiento adecuado sobre el uso de herramientas tecnológicas contribuye a reducir errores operativos y fortalecer la seguridad institucional.

Lección aprendida

La formación permanente de usuarios debe ser considerada un mecanismo preventivo de seguridad.

6.6 La seguridad es responsabilidad de toda la organización

La protección de la información no depende exclusivamente del Área de Sistemas.

Los funcionarios, contratistas y usuarios de los sistemas desempeñan un papel fundamental en la aplicación de las medidas de seguridad institucionales.

Lección aprendida

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 9 de 10	

La cultura de seguridad debe fortalecerse de manera transversal en toda la organización.

6.7 La obsolescencia tecnológica representa un riesgo institucional

El uso prolongado de equipos y componentes tecnológicos incrementa la probabilidad de fallas operativas y limita la capacidad de respuesta frente a nuevas necesidades tecnológicas.

Lección aprendida

La renovación tecnológica debe mantenerse como una prioridad institucional dentro de los procesos de planificación y gestión presupuestal.

7. ACCIONES DE MEJORA

Como resultado de las buenas prácticas implementadas y de las lecciones aprendidas identificadas, se establecen las siguientes acciones de mejora:

- Fortalecer el monitoreo automatizado de la infraestructura tecnológica.
- Incrementar las actividades de capacitación en seguridad de la información.
- Mejorar los mecanismos de documentación técnica.
- Fortalecer los procedimientos de recuperación de información.
- Realizar pruebas periódicas de restauración de respaldos.
- Mantener actualizado el inventario tecnológico institucional.
- Fortalecer los controles de acceso lógico y físico.
- Continuar promoviendo la mejora continua dentro de los procesos tecnológicos.
- Reducir progresivamente la obsolescencia de los equipos tecnológicos.
- Fortalecer los indicadores de gestión relacionados con soporte y seguridad informática.

8. CONCLUSIONES

Durante la vigencia 2026 el Área de Sistemas desarrolló un conjunto de buenas prácticas orientadas a garantizar la disponibilidad, seguridad y continuidad de los servicios tecnológicos institucionales. La implementación de estas actividades permitió fortalecer la administración de la infraestructura tecnológica, optimizar los

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Código: ME-GPL-F-034	
		Versión: 04	
		Página: 10 de 10	

procesos de soporte técnico y mejorar los mecanismos de protección de la información institucional.

Las lecciones aprendidas obtenidas durante la operación tecnológica evidencian la importancia del monitoreo permanente, la gestión adecuada de usuarios, la protección de la información mediante respaldos, la documentación de procesos y la mejora continua como elementos fundamentales para el fortalecimiento de la gestión tecnológica.

En términos generales, las experiencias documentadas constituyen una fuente de conocimiento valiosa para futuras vigencias y representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la capacidad tecnológica institucional, garantizando la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios que apoyan el cumplimiento de la misión institucional.