

	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 6	

FECHA:	25 de septiembre del 2026
ACTIVIDAD:	INFORME INTEGRADO DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS EN SEGURIDAD DIGITAL
PROCESO VINCULADO:	MIPG – Gestión de la Información y el Conocimiento
RESPONSABLE:	Edwin Fabian Castro Quintero
OBJETIVO:	Definir, fortalecer y socializar las buenas prácticas y lecciones aprendidas en Seguridad Digital, promoviendo el uso responsable, ético y seguro de la información, institucional, y reduciendo los riesgos tecnológicos asociados a errores humanos o prácticas inadecuadas en el entorno laboral.

1. Introducción

Con el propósito de fortalecer los procesos tecnológicos institucionales y garantizar la continuidad de los servicios informáticos, se realizó una revisión de las actividades desarrolladas en el área de Sistemas, identificando oportunidades de mejora orientadas a optimizar la infraestructura tecnológica, fortalecer la seguridad de la información y mejorar la atención a los usuarios.

El presente informe describe las acciones de mejora planteadas para mitigar riesgos, incrementar la eficiencia operativa y asegurar el correcto funcionamiento de las plataformas, aplicaciones, equipos y servicios tecnológicos utilizados por la entidad.

2. Objetivo General

Implementar acciones de mejora continua que permitan fortalecer la gestión tecnológica institucional, garantizar la disponibilidad de los servicios, proteger la información y optimizar el aprovechamiento de los recursos informáticos.

3. Objetivos Específicos

- Mejorar los tiempos de atención de incidentes y requerimientos tecnológicos.
- Fortalecer los mecanismos de respaldo y recuperación de la información.
- Optimizar el uso de los recursos de red y conectividad.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	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 6	

- Garantizar la correcta validación de actualizaciones y cambios de software antes de su paso a producción.
- Fortalecer los controles de seguridad informática.
- Mantener actualizada la documentación técnica de los procesos tecnológicos.
- Promover la capacitación y sensibilización de los usuarios sobre el uso adecuado de los recursos tecnológicos.

4. Desarrollo del Plan de Mejora

4.1 Fortalecimiento de la Gestión de Incidentes y Soporte Técnico

Con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado a los funcionarios y usuarios de la entidad, se implementarán mecanismos de seguimiento y control sobre los incidentes reportados. Esto permitirá llevar un registro detallado de los requerimientos recibidos, establecer niveles de prioridad según el impacto de la situación presentada y realizar seguimiento hasta su solución definitiva.

Adicionalmente, se promoverá la documentación de las soluciones implementadas para construir una base de conocimiento que facilite futuras intervenciones y reduzca los tiempos de atención. Estas acciones contribuirán a garantizar una atención más eficiente y organizada, generando mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Resultado esperado

Reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio de soporte tecnológico.

4.2 Optimización de los Procesos de Copias de Seguridad

La protección de la información institucional constituye una actividad crítica para garantizar la continuidad de las operaciones. Por esta razón, se fortalecerán los procedimientos relacionados con la ejecución, monitoreo y validación de copias de seguridad de los sistemas de información y servidores institucionales.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO	Versión: 04	
	DE PADUA LA PLATA HUILA	Página: 3 de 6	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		

Se realizarán verificaciones periódicas para garantizar que los respaldos se ejecuten correctamente, validando la integridad de los archivos almacenados y efectuando pruebas de recuperación cuando sea necesario. Asimismo, se revisarán las capacidades de almacenamiento y se implementarán estrategias que permitan optimizar el uso de los recursos disponibles.

Estas acciones permitirán disminuir los riesgos asociados a la pérdida de información ocasionada por fallas técnicas, errores operativos o incidentes de seguridad.

Resultado esperado

Garantizar la disponibilidad y recuperación oportuna de la información institucional ante cualquier eventualidad.

4.3 Administración y Optimización del Ancho de Banda

Durante el monitoreo de la infraestructura tecnológica se identificó la necesidad de fortalecer el control sobre el consumo de internet institucional. Para ello, se realizarán análisis periódicos del tráfico de red con el objetivo de identificar aplicaciones o servicios que generen consumos excesivos de ancho de banda.

Se implementarán políticas de control y priorización del tráfico, permitiendo que los servicios críticos para la operación institucional dispongan de los recursos necesarios para su funcionamiento adecuado. Igualmente, se revisarán continuamente las estadísticas de consumo para detectar comportamientos inusuales y tomar las medidas correctivas correspondientes.

Estas actividades contribuirán a mantener la estabilidad de la red, mejorar los tiempos de respuesta de las aplicaciones corporativas y optimizar la experiencia de los usuarios.

Resultado esperado

Mejorar el desempeño de la red institucional y asegurar la disponibilidad de los recursos de conectividad para los procesos misionales.

4.4 Gestión de Actualizaciones y Cambios de Software

— 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 6	

Con el propósito de minimizar riesgos operativos y garantizar la estabilidad de los sistemas de información institucionales, se continuará aplicando el procedimiento de revisión y validación de todas las actualizaciones entregadas por los proveedores o casas desarrolladoras.

Cada actualización recibida será sometida a pruebas funcionales y técnicas antes de su implementación en producción. En caso de identificarse inconsistencias, errores o comportamientos inesperados, se documentarán las observaciones y se devolverá la versión correspondiente para que la casa desarrolladora realice los ajustes necesarios.

Una vez realizadas las correcciones, se efectuarán nuevamente las pruebas de validación hasta garantizar que la actualización cumple con los requisitos operativos y funcionales establecidos por la entidad.

Resultado esperado

Asegurar la estabilidad de los sistemas de información y reducir la probabilidad de interrupciones o afectaciones a los servicios institucionales.

4.5 Fortalecimiento de la Seguridad Informática

La seguridad de la información requiere un proceso permanente de evaluación y control. Por ello, se fortalecerán las actividades relacionadas con la administración de accesos, actualización de plataformas, control de vulnerabilidades y monitoreo de eventos de seguridad.

Se realizarán revisiones periódicas sobre usuarios, permisos y perfiles de acceso a los sistemas institucionales, garantizando que cada funcionario cuente únicamente con los privilegios requeridos para el desempeño de sus funciones. De igual forma, se continuará supervisando el estado de los sistemas de protección, antivirus y demás herramientas de seguridad implementadas por la entidad.

También se reforzarán las campañas de sensibilización dirigidas a los funcionarios para promover buenas prácticas en el manejo de la información y prevenir riesgos asociados a amenazas informáticas.

Resultado esperado

— 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 6	

Incrementar la protección de la información institucional y reducir los riesgos de incidentes de seguridad.

4.6 Actualización y Documentación de Procedimientos Tecnológicos

Con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento y mantener la trazabilidad de los procesos tecnológicos, se continuará con la actualización y documentación de procedimientos relacionados con soporte técnico, administración de infraestructura, copias de seguridad, seguridad informática y gestión de usuarios.

La documentación actualizada permitirá establecer lineamientos claros para la ejecución de actividades, facilitar la transferencia de conocimiento entre funcionarios y garantizar la continuidad de los procesos ante cambios de personal o contingencias operativas.

Además, contribuirá al cumplimiento de los lineamientos institucionales relacionados con la gestión documental y el mejoramiento continuo.

Resultado esperado

Contar con procedimientos actualizados, estructurados y disponibles para consulta permanente.

4.7 Capacitación y Sensibilización de Usuarios

La participación activa de los usuarios es fundamental para garantizar el uso adecuado de los recursos tecnológicos institucionales. Por esta razón, se desarrollarán actividades de capacitación orientadas al fortalecimiento de competencias digitales y al conocimiento de buenas prácticas de seguridad informática.

Los temas incluirán manejo seguro de contraseñas, prevención del phishing, uso adecuado del correo electrónico, almacenamiento institucional de información y utilización correcta de las herramientas tecnológicas disponibles.

Con estas actividades se busca disminuir los incidentes generados por errores involuntarios y fortalecer la cultura de seguridad informática dentro de la entidad.

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

Resultado esperado

Incrementar el nivel de conocimiento de los usuarios y promover el uso responsable de los recursos tecnológicos.

5. Conclusiones

Las acciones contempladas en este plan de mejora permitirán fortalecer significativamente la gestión tecnológica institucional, optimizando los procesos de soporte, seguridad informática, administración de infraestructura y gestión de la información.

La ejecución permanente de estas actividades contribuirá a garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos, reducir riesgos operativos y fortalecer la capacidad de respuesta del área de Sistemas frente a los requerimientos institucionales. Asimismo, permitirá mantener una cultura de mejora continua orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y al fortalecimiento de la transformación digital institucional.