



**E.S.E HOSPITAL
ALCIDES JIMÉNEZ**
Cuidamos la salud con vocación y compromiso

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

INFORME

INFORME DE AUDITORÍA A SISTEMAS

E.S.E. HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ

Puerto Caicedo - Putumayo

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2026**



**E.S.E HOSPITAL
ALCIDES JIMÉNEZ**
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo Putumayo, en cumplimiento del Plan de Auditoria 2026 y sus funciones de evaluación independiente y seguimiento al sistema de control interno institucional, realizó auditoría al proceso de Gestión de Sistemas de la Información y Tecnología, correspondiente a la vigencia 2026.

La auditoría tuvo como propósito revisar las condiciones de planeación, administración, operación, mantenimiento y control de los recursos tecnológicos, así como la gestión de los servicios de conectividad, los sistemas de información, la atención de incidentes, los mecanismos de respaldo y la articulación institucional para la administración de los contratos y servicios tecnológicos.

Para el desarrollo del ejercicio auditor se tuvo en cuenta la información solicitada mediante los requerimientos de la Oficina de Control Interno, las respuestas suministradas por el Área de Sistemas y la comunicación emitida por el proveedor de conectividad CONECTA-T I.S.P. S.A.S., en respuesta a los Oficios No. OCI-087-2026 de fecha 13 agosto 2026 y No. OCI-092-2026 del 15 de septiembre de 2026. La respuesta del Área de Sistemas tiene fechas del 10 de septiembre y 14 de septiembre de 2026.

El presente informe expone las situaciones identificadas, las respuestas recibidas, los riesgos asociados y las recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión tecnológica institucional.



OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del proceso de Sistemas de la Información y Tecnología de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo Putumayo, durante la vigencia 2026, verificando las condiciones de planeación, operación, mantenimiento, conectividad, administración de recursos tecnológicos, seguridad de la información, respaldo de datos y seguimiento a los servicios y proveedores relacionados.

Objetivos específicos

1. Verificar la existencia de instrumentos de planeación relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas tecnológicos.
2. Revisar las condiciones de disponibilidad y estabilidad del servicio de internet institucional.
3. Evaluar la gestión de la infraestructura de red interna y los factores que puedan afectar la continuidad de los servicios tecnológicos.
4. Verificar la disponibilidad de herramientas, repuestos, equipos y recursos materiales para el cumplimiento de las funciones del Área de Sistemas.
5. Revisar los mecanismos utilizados para el reporte, seguimiento y cierre de incidentes y requerimientos tecnológicos.
6. Identificar las condiciones de administración de los sistemas de información y de los contratos o licenciamientos relacionados.
7. Revisar los mecanismos de respaldo, seguridad y continuidad de la información institucional.
8. Verificar la articulación entre el Área de Sistemas, la Gerencia, el área de Contratación, el Almacén y los demás procesos responsables de los recursos tecnológicos.



3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría comprendió la revisión de la gestión del Área de Sistemas de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez durante la vigencia 2026, con énfasis en la planeación, administración, operación y control de los recursos y servicios tecnológicos institucionales.

El alcance incluyó la revisión de la información relacionada con:

- Planificación del mantenimiento de sistemas, equipos e infraestructura tecnológica.
- Disponibilidad y estabilidad del servicio de internet.
- Condiciones de la red interna de datos.
- Atención y seguimiento de fallas, incidentes y requerimientos.
- Condiciones técnicas, humanas y materiales del Área de Sistemas.
- Herramientas, equipos, repuestos y consumibles.
- Contratos, órdenes de servicio, convenios y licenciamientos relacionados con tecnología.
- Sistemas de información institucionales, incluidos SIGO, SIHOS e IntegraSoft.
- Copias de seguridad, respaldo, seguridad y continuidad de la información.
- Seguimiento y supervisión de los proveedores de servicios tecnológicos.

Como parte de las actividades se revisó la información asociada al Oficio de la Oficina de Control Interno OCI-088-2026, de fecha 13 de agosto de 2026, las respuestas del Área de Sistemas, la comunicación del proveedor de conectividad y los soportes documentales aportados durante el proceso auditor.

El alcance se encuentra limitado a la información y los soportes disponibles al momento de la auditoría. Por lo tanto, el presente informe no constituye una certificación integral de la seguridad, disponibilidad, integridad o continuidad de todos los sistemas de información de la entidad.

Las condiciones que requieran validación especializada deberán ser objeto de revisión técnica y seguimiento por parte de la Administración.



4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría se aplicaron las siguientes actividades:

1. Revisión de la lista de verificación elaborada para la auditoría al proceso de Gestión de Sistemas de la Información.
2. Análisis de las respuestas documentales suministradas por el Área de Sistemas.
3. Revisión de las explicaciones relacionadas con la operación del personal de Sistemas, la atención de incidentes, los recursos disponibles y los sistemas de información.
4. Revisión de la respuesta emitida por CONECTA-T I.S.P. S.A.S. sobre el servicio de internet y las condiciones de la red interna.
5. Identificación de situaciones que pueden afectar la eficiencia operativa, la disponibilidad de los servicios, la trazabilidad documental y la continuidad de la información.
6. Contraste entre la información solicitada, los soportes recibidos y las explicaciones entregadas por los responsables.

La lista de verificación identificó, entre otros aspectos, la ausencia de un plan de mantenimiento de sistemas para 2026, la necesidad de complementar los soportes sobre respaldos y la falta de conocimiento del Área de Sistemas respecto de determinados contratos de suministro de conectividad, software y procesos de supervisión.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

HALLAZGO 1. Ausencia de un documento consolidado de planeación del mantenimiento de sistemas y tecnología

Durante la auditoría no se evidenció el documento escrito o digital Plan de Mantenimiento de Sistemas y Tecnología para la vigencia 2026.

El Área de Sistemas manifestó que no cuenta con un documento formal bajo ese título y que la atención de los incidentes de conectividad se realiza de manera operativa, mientras que las fallas o nuevas implementaciones del sistema SIHOS se gestionan mediante la plataforma de tickets del



proveedor. También indicó que internamente no se lleva un registro documental formal desde el inicio hasta el cierre de cada solicitud.

Análisis de la información

La atención operativa de incidentes permite responder a las necesidades inmediatas del servicio. Sin embargo, la ausencia de un instrumento consolidado de planeación dificulta demostrar la programación de mantenimientos preventivos, la priorización de riesgos, la asignación de responsables, la disponibilidad de recursos y el seguimiento a las actividades ejecutadas.

La gestión tecnológica requiere diferenciar las actividades de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, actualización de infraestructura, atención de incidentes y seguimiento de requerimientos. Estas actividades deben contar con una programación y con evidencias que permitan verificar su ejecución.

Riesgo asociado

- Incremento de fallas y mantenimientos correctivos.
- Dificultad para anticipar la obsolescencia de equipos.
- Falta de trazabilidad sobre las actividades realizadas.
- Dependencia de respuestas reactivas frente a incidentes.
- Limitaciones para evaluar el cumplimiento de las actividades programadas.

Recomendación

La Administración, en coordinación con el Área de Sistemas, debe establecer un instrumento formal de planeación del mantenimiento tecnológico que incluya, como mínimo, inventario de activos, actividades preventivas y correctivas, periodicidad, responsables, recursos requeridos, riesgos identificados, cronograma y soportes de ejecución.

HALLAZGO 2. Condiciones de la conectividad y de la red interna institucional

El Área de Sistemas manifestó que el servicio de internet suministrado por el contratista presenta estabilidad en su troncal de salida y que las dificultades percibidas por los usuarios estarían relacionadas principalmente con la antigüedad de los equipos terminales y con las condiciones de



la red interna. También señaló que, durante una visita técnica, el proveedor recomendó realizar actualizaciones y cambios en conmutadores, switches y cableado.

Por su parte, CONECTA-T I.S.P. S.A.S. informó que el servicio se entrega mediante un canal principal de fibra óptica y un canal de respaldo de internet satelital de órbita baja —LEO— mediante tecnología Starlink. El proveedor indicó que el servicio contratado se recibe correctamente, pero identificó condiciones de obsolescencia en la infraestructura interna de datos del Hospital, particularmente en el cableado, los puntos eléctricos y los equipos encargados de la distribución de la red.

Análisis de la información

La información recibida permite diferenciar entre la disponibilidad del servicio de internet entregado por el proveedor y la capacidad de la infraestructura interna para distribuir adecuadamente la conectividad a los diferentes puestos de trabajo.

El proveedor indicó expresamente que las condiciones del cableado, los puntos eléctricos y los equipos de distribución de la red interna no se encuentran bajo su administración ni forman parte del alcance del servicio contratado.

La situación requiere una evaluación técnica institucional que determine el estado real de la infraestructura, el nivel de obsolescencia, las necesidades de renovación y las prioridades de intervención.

Riesgo asociado

- Intermittencias o degradación de la conectividad interna.
- Pérdida de eficiencia en los procesos asistenciales y administrativos.
- Fallas en el acceso a los sistemas de información.
- Afectación de la continuidad operativa.
- Posibles riesgos eléctricos y técnicos asociados a la infraestructura existente.



Recomendación

La Administración debe priorizar la realización de un diagnóstico técnico de la red interna, que incluya el cableado estructurado, los puntos eléctricos, los switches, los equipos de distribución y los demás componentes de conectividad.

Con base en dicho diagnóstico, deberá estructurarse un plan de actualización o modernización con presupuesto estimado, cronograma, responsables y criterios de priorización, teniendo en cuenta las áreas críticas para la prestación de los servicios de salud.

HALLAZGO 3. Limitaciones de herramientas, repuestos y condiciones materiales del Área de Sistemas

El Área de Sistemas informó que dispone de herramientas básicas para la operación, pero presenta limitaciones relacionadas con:

- Herramientas avanzadas para diagnóstico electrónico.
- Repuestos y piezas de cambio rápido.
- Licenciamiento de software especializado.
- Espacio físico adecuado para mantenimientos mayores.
- Hardware de red de repuesto, como switches, patch cords y dispositivos de conectividad.

Análisis de la información

Las limitaciones materiales pueden afectar la capacidad de respuesta del Área de Sistemas, especialmente cuando se presentan fallas simultáneas, daños de equipos o situaciones que requieren intervención inmediata.

Aunque el Área de Sistemas puede gestionar solicitudes ante el Almacén, es necesario establecer mecanismos que permitan identificar los elementos críticos, definir niveles mínimos de disponibilidad y reducir los tiempos de respuesta frente a fallas tecnológicas.



Riesgo asociado

- Aumento del tiempo de indisponibilidad de equipos.
- Dependencia de compras o solicitudes posteriores a la ocurrencia de la falla.
- Demoras en la recuperación de los servicios.
- Limitaciones para ejecutar mantenimientos correctivos y preventivos.
- Afectación de la operación de las dependencias.

Recomendación

La Administración debe realizar un diagnóstico de las necesidades materiales del Área de Sistemas y establecer un listado de herramientas, repuestos y elementos críticos, con sus respectivas cantidades mínimas, condiciones de almacenamiento y mecanismos de reposición.

La adquisición de estos elementos deberá fundamentarse en criterios técnicos, inventarios institucionales y análisis de los riesgos operativos.

HALLAZGO 4. Falta de articulación del Área de Sistemas con la información contractual y documental de los servicios tecnológicos

El Área de Sistemas manifestó que la custodia, el trámite y el archivo de los contratos, órdenes de servicio, convenios y demás documentos jurídicos relacionados con el servicio de internet no corresponden directamente a sus funciones. Asimismo, indicó que la información contractual y financiera relacionada con el software reposa en las áreas de Contratación y Gerencia.

La lista de verificación de la auditoría registró que el personal del área manifestó no tener conocimiento ni manejo de determinados contratos relacionados con internet, conectividad, infraestructura tecnológica, mantenimiento y soporte.



Análisis de la información

La custodia jurídica y administrativa de los contratos puede corresponder a otras dependencias. Sin embargo, el Área de Sistemas, como responsable técnico o usuario especializado de los servicios tecnológicos, debe conocer las condiciones operativas, los niveles de servicio, las obligaciones técnicas, los canales de reporte, los tiempos de respuesta y los mecanismos de escalamiento establecidos contractualmente.

La ausencia de articulación entre las áreas puede limitar la capacidad institucional para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contratista y sustentar las necesidades de renovación, modificación o terminación de los servicios.

Riesgo asociado

- Desconocimiento de las obligaciones técnicas y niveles de servicio.
- Dificultad para efectuar seguimiento técnico a los contratos.
- Debilidad en la identificación de incumplimientos.
- Falta de coordinación entre las áreas responsables.
- Pérdida de información relevante para la toma de decisiones.

Recomendación

La Administración debe establecer un mecanismo de articulación entre Gerencia, Contratación, Supervisión y Sistemas, mediante el cual el Área de Sistemas disponga de copia o acceso a la información técnica de los contratos tecnológicos que debe apoyar o verificar.

Se recomienda mantener una matriz de contratos tecnológicos con identificación del objeto, proveedor, vigencia, responsable de supervisión, obligaciones técnicas, niveles de servicio, fechas de vencimiento y soportes de seguimiento.



HALLAZGO 5. Atención de incidentes y ausencia de trazabilidad interna completa

El Área de Sistemas informó que las fallas de conectividad se atienden de manera directa y que los incidentes o requerimientos relacionados con SIHOS se gestionan mediante la plataforma de tickets del proveedor. No obstante, señaló que internamente no se ha llevado un registro formal desde el inicio hasta el cierre de cada solicitud.

La lista de verificación registra la entrega de un listado de tickets de clientes como soporte de la atención de fallas.

Análisis de la información

La utilización de plataformas externas de tickets constituye un mecanismo de atención, pero no reemplaza necesariamente la necesidad de contar con un registro institucional que permita consolidar los incidentes tecnológicos de la entidad.

El registro interno debe permitir identificar la fecha de reporte, dependencia afectada, descripción de la falla, nivel de prioridad, responsable, acciones ejecutadas, proveedor involucrado, fecha de solución y evidencia del cierre.

Riesgo asociado

- Falta de trazabilidad de las fallas recurrentes.
- Dificultad para establecer tiempos de atención y solución.
- Imposibilidad de identificar tendencias y causas frecuentes.
- Limitaciones para medir la calidad del servicio.
- Debilidad en la generación de informes de gestión.

Recomendación

Implementar una herramienta o registro institucional de incidentes y requerimientos tecnológicos, articulado con los tickets de los proveedores cuando corresponda.

El registro deberá permitir clasificar los incidentes, hacer seguimiento a los tiempos de atención, identificar fallas recurrentes y generar informes periódicos para la toma de decisiones.



HALLAZGO 6. Administración de materiales, equipos y repuestos

El Área de Sistemas manifestó que el control general del inventario de equipos, repuestos y consumibles, tales como tinta, tóner y otros elementos, es administrado centralmente por el Área de Almacén. El procedimiento consiste en que Sistemas formula la solicitud formal cuando identifica faltantes y el Almacén realiza la entrega según la disponibilidad existente.

Análisis de la información

La administración centralizada del inventario no constituye, por sí misma, una deficiencia. Sin embargo, el Área de Sistemas debe contar con información suficiente para conocer la disponibilidad de los elementos esenciales para la continuidad de sus operaciones.

Se requiere establecer una coordinación que permita identificar los elementos críticos, sus niveles de consumo, las necesidades de reposición y los equipos que requieren repuestos específicos.

Riesgo asociado

- Falta de disponibilidad de elementos esenciales.
- Demoras en la atención de fallas.
- Compras no planificadas.
- Ausencia de previsión sobre consumibles y repuestos.
- Afectación de los servicios tecnológicos.

Recomendación

Establecer un mecanismo de coordinación entre Sistemas y Almacén para la identificación, control y reposición de elementos tecnológicos críticos. Se recomienda contar con reportes periódicos sobre existencias, consumos, faltantes y necesidades de adquisición.



HALLAZGO 7. Falta de un registro consolidado de sistemas de información y licenciamientos

El Área de Sistemas indicó que no administra un registro consolidado de los contratos de software ni un catálogo administrativo de licenciamientos. Señaló que la información contractual y financiera se encuentra en las áreas de Contratación y Gerencia.

Entre los sistemas de información utilizados por la entidad se identifican SIGO, SIHOS e IntegraSoft.

Análisis de la información

La existencia de información contractual en otras dependencias no elimina la necesidad de contar con un inventario técnico y funcional de los sistemas de información utilizados por la entidad.

El inventario debería incluir el nombre del sistema, finalidad, dependencia usuaria, proveedor, responsable funcional y técnico, vigencia contractual, tipo de licencia, modalidad de alojamiento, mecanismos de respaldo, canales de soporte y riesgos asociados.

Riesgo asociado

- Desconocimiento de las fechas de vencimiento de licencias y contratos.
- Dificultades para planificar renovaciones.
- Falta de claridad sobre responsables técnicos y funcionales.
- Riesgo de interrupción de los servicios por vencimiento contractual.
- Debilidad en el control de los activos de información.

Recomendación

Elaborar y mantener actualizado un inventario institucional de sistemas de información, software, licencias y servicios tecnológicos, articulado con la información contractual administrada por Gerencia y Contratación.

El inventario debe ser objeto de revisión periódica y servir como insumo para la planeación presupuestal, la gestión de riesgos y la continuidad operativa.



HALLAZGO 8. Condiciones de respaldo, seguridad y continuidad de la información

El Área de Sistemas informó que la E.S.E. cuenta con un servidor físico central donde se alojan los sistemas SIGO, SIHOS e IntegraSoft. Según la respuesta recibida, los sistemas contratados ejecutan respaldos automáticos directamente en el servidor, con una periodicidad aproximada de dos veces al día, cada doce horas. También se indicó que no se realizan respaldos manuales operativos de estos sistemas.

Respecto de la documentación institucional, se informó que los archivos se almacenan en los equipos de los funcionarios y se respaldan en carpetas de red habilitadas. Asimismo, se manifestó que actualmente no se cuenta con un respaldo histórico local de las copias de seguridad de SIHOS debido a cambios internos en las credenciales de acceso. El Área de Sistemas señaló que elevó una solicitud formal a Gerencia para gestionar los accesos ante el proveedor, encontrándose pendiente de respuesta.

También se informó que al inicio de cada mes se realiza una limpieza de copias de seguridad antiguas con el fin de liberar espacio en disco.

Análisis de la información

La existencia de respaldos automáticos constituye un mecanismo de protección de la información. Sin embargo, la auditoría requiere verificar la periodicidad efectiva, la integridad de las copias, los períodos de retención, la ubicación de los respaldos, la posibilidad de recuperación y la existencia de copias independientes del servidor principal.

La ausencia de un respaldo histórico local de SIHOS, sumada a la dependencia de la gestión de accesos ante el proveedor, representa una situación que requiere seguimiento institucional. La limpieza periódica de copias antiguas también debe estar respaldada por criterios de retención previamente definidos y aprobados.

Riesgo asociado

- Pérdida o indisponibilidad de información institucional.
- Dificultades para recuperar información histórica.
- Dependencia de un servidor físico central.
- Riesgo de pérdida de datos ante fallas del servidor.
- Insuficiencia de evidencias sobre pruebas de restauración.



- Eliminación de respaldos sin criterios documentados de retención.

Recomendación

La Administración debe fortalecer el esquema institucional de respaldo y continuidad de la información, considerando como mínimo:

1. Definición de una política de copias de seguridad.
2. Identificación de la información crítica.
3. Establecimiento de períodos de retención.
4. Conservación de copias independientes del servidor principal.
5. Definición de responsables y procedimientos de recuperación.
6. Realización documentada de pruebas de restauración.
7. Gestión y recuperación del respaldo histórico de SIHOS.
8. Control de los accesos administrativos a los respaldos.
9. Documentación de las actividades de eliminación de copias antiguas.
10. Evaluación de alternativas de contingencia ante la indisponibilidad del servidor físico.

La Administración deberá solicitar al proveedor y al Área de Sistemas los soportes técnicos que permitan verificar la ejecución efectiva de los respaldos y la capacidad real de recuperación de la información.

HALLAZGO 9. Falta de informes de supervisión de contratos tecnológicos en el Área de Sistemas

El Área de Sistemas manifestó que no cuenta con informes de supervisión de contratos tecnológicos, debido a que dicha función no corresponde a las responsabilidades asignadas directamente al proceso.

La lista de verificación de la auditoría registró que no se acreditó el cumplimiento del aspecto relacionado con el seguimiento a proveedores y contratistas, debido a que el personal manifestó desconocer los contratos correspondientes.



Análisis de la información

La responsabilidad formal de supervisión contractual debe estar definida en los actos y documentos de designación correspondientes. No obstante, el Área de Sistemas debe participar en la verificación de los aspectos técnicos de la supervisión de los servicios tecnológicos cuando estos se relacionen con sus funciones.

La ausencia de informes técnicos o de soportes de participación del área puede limitar la evaluación de la calidad del servicio y la identificación oportuna de incumplimientos.

Riesgo asociado

- Falta de evidencia sobre la calidad y oportunidad del servicio contratado.
- Debilidad en el seguimiento de las obligaciones técnicas.
- Dificultad para sustentar requerimientos al proveedor.
- Falta de coordinación entre el supervisor contractual y el área técnica.
- Riesgo de renovación de servicios sin evaluación suficiente.

Recomendación

La Administración debe precisar las responsabilidades de supervisión contractual y establecer mecanismos para que el Área de Sistemas suministre los informes, conceptos y evidencias técnicas que sean necesarios para la supervisión de los contratos tecnológicos.

Los informes deberán documentar la prestación del servicio, los incidentes registrados, los tiempos de respuesta, las acciones de mejora y el cumplimiento de las obligaciones técnicas.

ASPECTOS POSITIVOS IDENTIFICADOS

Durante la revisión se identificaron las siguientes actuaciones y condiciones favorables:

1. El Área de Sistemas cuenta con personal que desarrolla actividades de soporte técnico, atención de requerimientos y gestión de incidentes.



2. Los incidentes relacionados con SIHOS son escalados mediante la plataforma de tickets del proveedor, según la respuesta del Área de Sistemas.
3. El proveedor de conectividad informó que la institución dispone de un canal principal de fibra óptica y un canal de respaldo satelital de órbita baja, configurando una solución de conectividad redundante.
4. El Área de Sistemas manifestó que se realizan respaldos automáticos de los sistemas contratados con una periodicidad aproximada de dos veces al día. Esta información requiere validación mediante soportes técnicos y pruebas de restauración.
5. Se identificó la existencia de canales de comunicación para la formulación de solicitudes y requerimientos por parte de las diferentes dependencias.
6. El Área de Sistemas ha advertido previamente sobre las condiciones de la infraestructura interna de datos, situación que también fue señalada por el proveedor de conectividad.

CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría realizada al proceso de Gestión de Sistemas de la Información y Tecnología de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo Putumayo, correspondiente a la vigencia 2026, se identificaron situaciones que requieren atención por parte de la Administración, especialmente en materia de planeación, documentación, infraestructura de red, disponibilidad de recursos, gestión contractual, trazabilidad de incidentes y continuidad de la información.

Se evidenció que el Área de Sistemas desarrolla actividades operativas de atención y soporte tecnológico. Sin embargo, algunas de estas actividades se ejecutan sin un instrumento consolidado de planeación y sin registros internos completos que permitan demostrar el inicio, seguimiento y cierre de los requerimientos.

En relación con la conectividad, la información suministrada por el proveedor diferencia entre la prestación del servicio de internet y las condiciones de la red interna de la institución. Aunque el proveedor reportó la operación del canal principal y del canal de respaldo, también identificó obsolescencia en el cableado, los puntos eléctricos y los equipos de distribución de la red interna. Esta situación debe ser atendida mediante un diagnóstico técnico y un plan institucional de modernización.



Respecto de los sistemas de información, se identificó que la entidad utiliza, entre otros, los sistemas SIGO, SIHOS e IntegraSoft, pero el Área de Sistemas no dispone de un registro consolidado de contratos de software y licenciamientos. Por ello, se requiere fortalecer la articulación con Gerencia, Contratación y las áreas responsables de la administración contractual.

En materia de respaldo y continuidad, el Área de Sistemas informó la existencia de respaldos automáticos de los sistemas contratados. No obstante, se identificó una limitación relacionada con la disponibilidad del respaldo histórico local de SIHOS y la necesidad de fortalecer la evidencia sobre las condiciones de recuperación de la información.

Los aspectos identificados no deben analizarse únicamente desde la responsabilidad operativa del Área de Sistemas. Varias de las situaciones requieren decisiones de carácter administrativo, presupuestal, contractual y de infraestructura, por lo que corresponde a la Administración definir las acciones institucionales necesarias para su tratamiento.

SOLICITUD DE FORMULACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno comunica a la Gerencia y a la Administración de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez los hallazgos y situaciones identificadas en el presente informe, con el fin de que se proceda a la formulación y presentación del correspondiente Plan de Mejoramiento, de conformidad con los procedimientos internos y las disposiciones aplicables a la entidad.

La formulación, aprobación y ejecución del plan de mejoramiento corresponde a la Administración, en coordinación con las dependencias responsables de cada situación identificada.

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento correspondiente a las acciones que sean formalmente incorporadas en el plan de mejoramiento, sin asumir la responsabilidad de su formulación, ejecución o administración.

La presentación del plan deberá considerar la priorización de los aspectos relacionados con:

1. Modernización de la red interna de datos.
2. Planeación del mantenimiento tecnológico.
3. Gestión de incidentes y trazabilidad de requerimientos.
4. Seguridad, respaldo y recuperación de la información.

5. Inventario de sistemas, software y licenciamientos.
6. Coordinación entre las áreas técnicas, administrativas y contractuales.
7. Disponibilidad de herramientas, repuestos y recursos para la operación del Área de Sistemas.

La Oficina de Control Interno considera necesario que la Administración de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez fortalezca la gestión institucional de los sistemas de información y la infraestructura tecnológica, teniendo en cuenta la importancia de estos recursos para la continuidad de los procesos asistenciales, administrativos y financieros.

Las situaciones descritas requieren una respuesta institucional articulada, con acciones verificables, responsables definidos, recursos suficientes y plazos de ejecución determinados.

Es el informe;

Atentamente,



JORGE E. KUARAN CABRERA
Jefe Oficina Control Interno
E.S.E. Hospital Alcides Jiménez
Puerto Caicedo - Putumayo



**E.S.E HOSPITAL
ALCIDES JIMÉNEZ**
Cuidamos la salud con vocación y compromiso

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

OFICIO INICIO DE AUDITORÍA

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

Puerto Caicedo, Putumayo, 13 Agosto de 2026
Oficio OCI-088-2026

Ingenieros
JHAIR ALEXANDER PEÑA
JOSÉ ARBEY GUETIO
Oficina de Sistemas
E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Puerto Caicedo - Putumayo

Referencia: Referencia: Comunicación de inicio de auditoría – Gestión de sistemas de la información, vigencia 2026

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de las funciones constitucionales y legales asignadas y de conformidad con el Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026, se permite comunicar oficialmente el inicio de la AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.

La auditoría tendrá como propósito evaluar la gestión realizada durante la vigencia 2026 respecto de la planeación, administración, operación, mantenimiento, disponibilidad y control de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información institucionales, así como verificar las condiciones existentes para garantizar la continuidad y adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos que soportan las actividades administrativas, financieras, contables, de facturación y asistenciales.

El ejercicio de Auditoría comprenderá la revisión de los siguientes aspectos:

1. Plan de Mantenimiento 2026, planeación y ejecución del mantenimiento de las redes de internet y conectividad interna.
2. La disponibilidad, estabilidad y condiciones de funcionamiento de los servicios de conectividad institucional.
3. La gestión de los contratos relacionados con internet, conectividad, infraestructura tecnológica, mantenimiento y soporte.
4. La administración, operación y soporte de los sistemas de información administrativos, contables, financieros, de facturación y asistenciales.
5. La gestión contractual relacionada con la adquisición, licenciamiento, implementación, actualización, mantenimiento y soporte de software y sistemas de información.
6. Las condiciones técnicas, humanas y materiales con que cuenta la Oficina de Sistemas para cumplir sus responsabilidades.
7. La atención y seguimiento de fallas, incidentes y requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica y los sistemas de información.
8. La existencia de mecanismos de respaldo, continuidad, seguridad y disponibilidad de la información, dentro del alcance definido para la auditoría.
9. El seguimiento efectuado por la dependencia responsable a los proveedores y contratistas de servicios tecnológicos.

B/ La Esperanza, Pto. Caicedo - Putumayo, Colombia
Correo Electrónico: gerencia@esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Página web: www.esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Celular: 321 452 9693

Scanned with
CamScanner

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

10. El cumplimiento de las actividades, obligaciones y controles establecidos en los instrumentos de planeación, procedimientos, contratos y demás documentos institucionales relacionados con la gestión de sistemas.

Para el desarrollo de la auditoría se aplicarán los procedimientos de revisión documental, entrevistas, verificación de información interna y externa, inspección física de infraestructura tecnológica, revisión de evidencias, análisis de contratos, comprobación de actividades ejecutadas y demás técnicas de auditoría que resulten necesarias.

Por tanto, mediante comunicación independiente se realizará el requerimiento formal de información y documentación necesaria a sus oficinas y proveedores para desarrollar las etapas de planeación, ejecución y evaluación de la auditoría.

La Oficina de Control Interno agradece la disposición y colaboración de los responsables del proceso para el adecuado desarrollo del ejercicio auditor.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


JORGE E. KUARAN CABRERA
Jefe Oficina Control Interno
E.S.E Hospital Alcides Jiménez
Puerto Caicedo - Putumayo

c.c. Gerencia y Subgerencia (Para su Conocimiento)

Alexander Peña Aguirre
10:47 am 13-08-2026

Andrés Yamid Urea Rojas
13 Agosto 2026
11:08 am.

B/ La Esperanza, Pto. Caicedo - Putumayo, Colombia
Correo Electrónico: gerencia@esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Página web: www.esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Celular: 321 452 9693

Scanned with
CamScanner



OFICIO SOLICITUD DE INFORMACIÓN

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

Puerto Caicedo, Putumayo, 13 Agosto de 2026
Oficio OCI-009-2026

Ingenieros
JHAIR ALEXANDER PEÑA
JOSÉ ARBEY GUETIO
Oficina de Sistemas
E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Puerto Caicedo - Putumayo

Referencia: Solicitud de información – Plan de Mantenimiento 2026 y documentación para auditoría de Gestión de Sistemas de la Información.

Cordial saludo:

En desarrollo de la AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN, VIGENCIA 2026, comunicada mediante Oficio No. 098 de fecha 13 de Agosto de 2026, la Oficina de Control Interno solicita el favor de enviar la información y documentación necesaria para adelantar los procedimientos de auditoría, verificar la planeación y ejecución de las actividades y evaluar las condiciones bajo las cuales se desarrolla la gestión tecnológica de la entidad.

Por favor se requiere la siguiente información:

1. Plan de Mantenimiento de Sistemas y Tecnología – Vigencia 2026 incluye Plan y cronograma específico de mantenimiento de las redes internas y de los servicios de conectividad.
 - Ejecución del Plan de Mantenimiento
 - Relación de fallas, interrupciones y novedades presentadas durante 2026.
 - Reportes de soporte, tickets, solicitudes y comunicaciones realizadas a los proveedores por fallas en el servicio.
 - Diagnósticos, respuestas y evidencias de solución proporcionadas por los proveedores.
 - Información sobre las solicitudes atendidas, pendientes, parcialmente atendidas o no atendidas.
2. Contratos, órdenes de servicio, convenios o demás documentos relacionados con la prestación del servicio de internet, conectividad y redes, con especificaciones técnicas del servicio contratado, capacidad de conexión, condiciones de prestación y acuerdos de niveles de servicio, cuando existan.
3. Solicitudes de materiales, equipos y repuestos, oficios, memorandos, correos o solicitudes realizadas durante 2026 para la adquisición de materiales, repuestos, equipos, herramientas y demás elementos requeridos para el mantenimiento tecnológico.
4. Relación de materiales, equipos, repuestos y herramientas disponibles actualmente para atender las necesidades de mantenimiento.

B/ La Esperanza, Pto. Caicedo - Putumayo, Colombia
Correo Electrónico: gerencia@esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Página web: www.esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Celular: 321 452 9693

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

5. Sistemas de información y software, relación de los sistemas de información actualmente utilizados por la entidad, para cada sistema: nombre, proveedor, finalidad, área responsable, responsable institucional, fecha de implementación, número de usuarios, vigencia de licencia o contrato y servicio de soporte.

6. Condiciones de funcionamiento de la Oficina de Sistemas

- Relación del personal asignado a la Oficina de Sistemas durante 2026, indicando cargo y funciones.
- Recursos técnicos, equipos, herramientas e infraestructura disponibles.
- Necesidades identificadas de personal, equipos, herramientas, materiales y servicios para cumplir el Plan de Mantenimiento.
- Limitaciones que hayan afectado la ejecución del Plan de Mantenimiento o la prestación de los servicios tecnológicos.
- Acciones adelantadas para atender dichas limitaciones.

7. Seguridad, respaldo y continuidad

- Políticas, procedimientos o protocolos relacionados con seguridad de la información.
- Procedimiento y cronograma de copias de seguridad.
- Evidencias de realización y verificación de Backups durante 2026.
- Procedimientos establecidos para recuperación de información y continuidad de los sistemas ante fallas.
- Relación de incidentes de seguridad o pérdida de información registrados durante la vigencia.

8. Informes de supervisión relacionados con los contratos tecnológicos.

9. Declaración sobre información no disponible, en caso de que alguno de los documentos o elementos solicitados no exista, no haya sido elaborado, no se encuentre vigente o no repose en la Oficina de Sistemas, deberá informarse expresamente por escrito, indicando las razones correspondientes y, cuando aplique, la dependencia que tenga bajo su responsabilidad dicha información.

La información deberá ser remitida a la Oficina de Control Interno hasta el día 20 de Agosto del presente, organizada de acuerdo con la numeración establecida en este requerimiento y acompañada de los respectivos soportes.

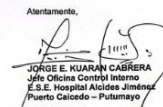
B/ La Esperanza, Pto. Caicedo - Putumayo, Colombia
Correo Electrónico: gerencia@esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Página web: www.esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Celular: 321 452 9693

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


JORGE E. KUARAN CABRERA
Jefe Oficina Control Interno
E.S.E. Hospital Alcides Jiménez
Puerto Caicedo - Putumayo

c.c. Gerencia (Para su Conocimiento)

Alexander Peña Aguilar
10:49 am 13-08-2026

B/ La Esperanza, Pto. Caicedo - Putumayo, Colombia
Correo Electrónico: gerencia@esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Página web: www.esehospitalalcidesjimenez.gov.co
Celular: 321 452 9693



OCI-087-2026

OCI-092-2026



Puerto Caicedo, Putumayo, 13 Agosto de 2026
Oficio OCI-087-2026

Señora
ALEJANDRA LOPEZ
CONETAT SAS
Mocoa - Putumayo

Referencia: Fallas Continuas y Deficiencias en el Servicio de Internet.

Cordial Saludo;

Por medio del presente oficio me permito manifestar que gran parte de la red institucional de internet presenta fallas continuas y deficiencia en el servicio, por tanto y conforme al contrato de servicio vigente, la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones de evaluación y seguimiento establecidas en la normatividad vigente; me permito solicitar los informes de reporte mensual del servicio e igualmente las posibles causas en los inconvenientes del mismo.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


JORGE E. KUARAN CABRERA
Jefe Oficina Control Interno
E.S.E. Hospital Alcides Jiménez
Puerto Caicedo - Putumayo



Puerto Caicedo, Putumayo, 15 septiembre de 2026
Oficio OCI-092-2026

Señora
ALEJANDRA LOPEZ
CONETAT SAS
Mocoa - Putumayo

Referencia: Solicitud de informe por 2da. Vez - Fallas Continuas y Deficiencias en el Servicio de Internet.

Cordial Saludo;

Por medio del presente oficio me permito manifestar que nuevamente gran parte de la red institucional de internet presenta fallas continuas y deficiencia en el servicio, por tanto y conforme al contrato de servicio vigente, la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones de evaluación y seguimiento establecidas en la normatividad vigente; por segunda vez me permito solicitar los informes de reporte mensual del servicio e igualmente las posibles causas en los inconvenientes del mismo.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


JORGE E. KUARAN CABRERA
Jefe Oficina Control Interno
E.S.E. Hospital Alcides Jiménez
Puerto Caicedo - Putumayo



**E.S.E HOSPITAL
ALCIDES JIMÉNEZ**
Cuidamos la salud con vocación y compromiso

E.S.E HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ
Cuidamos tu salud con vocación y compromiso
NIT. 846.001.669-0

OFICINA CONTROL INTERNO

OFICIO RESPUESTA CONECTA-T



CONECTA-T I.S.P S.A.S
NIT. 90138977-4
Calle 8ª No 7 - 28 5to piso
Barrio Centro Mocoa Putumayo
PBX: 3112639264

Puerto Caicedo, Putumayo, 15 sept-26

Señor
JORGE E. KUARAN CABRERA
Jefe Oficina Control Interno
E.S.E. Hospital Alcides Jiménez
Puerto Caicedo - Putumayo

Asunto: Respuesta a Oficio OCI-092-2026 - Verificación del servicio de Internet y condiciones de la red interna

Cordial saludo:

En atención al Oficio OCI-092-2026, relacionado con las fallas y deficiencias reportadas en el servicio de Internet de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez, nos permitimos informar que se realizaron las verificaciones correspondientes sobre los servicios de conectividad suministrados por CONECTA-T I.S.P S.A.S.

Como resultado de dichas verificaciones, se estableció que el servicio contratado se encuentra siendo entregado correctamente mediante un canal principal de fibra óptica y un canal de respaldo de Internet satelital de órbita baja - LEO, mediante tecnología Starlink, disponiendo de una solución redundante para la continuidad de la conectividad.

De igual manera, en las comunicaciones sostenidas con el Departamento de Sistemas de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez, se nos ha manifestado que el servicio de Internet suministrado por CONECTA-T I.S.P S.A.S. se recibe correctamente, dando cumplimiento a las condiciones establecidas dentro del contrato de prestación de servicios.

No obstante, se han identificado condiciones que afectan el desempeño de la conectividad una vez esta es distribuida al interior de la institución. Estas condiciones se encuentran asociadas principalmente a la infraestructura de la red interna de datos del Hospital, la cual presenta un importante nivel de obsolescencia, incluyendo cableado de datos en condiciones deficientes, puntos eléctricos que requieren intervención y equipos encargados de la distribución y funcionamiento de la red que deben ser revisados y actualizados.

Sobre este aspecto, es importante señalar que el propio Departamento de Sistemas del Hospital ha manifestado previamente conocer esta situación y haber advertido sobre las condiciones y calidad de la red de datos interna, por lo cual las dificultades existentes en dicha infraestructura constituyen una situación

Calle 8ª No 7 - 28 5to piso Barrio Centro Mocoa Putumayo,
Email: conectatas@gmail.com, Teléfono 3112639264 - 3108200608





CONECTA-T I.S.P S.A.S
NIT. 90138977-4
Calle 8ª No 7 - 28 5to piso
Barrio Centro Mocoa Putumayo
PBX: 3112639264

previamente identificada a nivel institucional y no corresponden exclusivamente a una observación realizada por CONECTA-T I.S.P S.A.S.

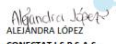
Estas condiciones pueden generar intermitencias, pérdida de conectividad, degradación del desempeño y afectaciones en los diferentes puestos de trabajo, aun cuando el servicio de Internet se encuentre disponible y funcionando correctamente en su punto de entrega. En este sentido, resulta necesario diferenciar entre la disponibilidad del servicio de Internet suministrado por el proveedor y la capacidad de la infraestructura interna del Hospital para distribuirlo adecuadamente hasta los usuarios finales.

Por lo anterior, se recomienda dar carácter prioritario a la actualización y modernización de la red interna de datos de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez, contemplando como mínimo la revisión y renovación del cableado estructurado, la adecuación de los puntos eléctricos asociados a los equipos de comunicaciones y la evaluación, actualización o sustitución de los equipos activos responsables de la distribución, administración y funcionamiento de la red institucional.

La modernización de esta infraestructura permitirá mejorar la estabilidad y disponibilidad de las comunicaciones internas, reducir las fallas actualmente percibidas por los usuarios y aprovechar de manera adecuada la capacidad de los enlaces de Internet que actualmente se encuentran disponibles.

Finalmente, se precisa que la infraestructura interna de datos del Hospital, incluyendo cableado, puntos eléctricos y equipos de distribución, no se encuentra bajo la administración ni responsabilidad de CONECTA-T I.S.P S.A.S., toda vez que estos elementos no hacen parte del alcance del servicio contratado. No obstante, CONECTA-T I.S.P S.A.S. mantiene su disposición para continuar realizando las verificaciones correspondientes al servicio de conectividad suministrado y brindar el acompañamiento técnico necesario dentro del alcance de sus obligaciones contractuales.

Atentamente,


ALEJANDRA LÓPEZ
CONECTA-T I.S.P S.A.S.
Mocoa - Putumayo

Calle 8ª No 7 - 28 5to piso Barrio Centro Mocoa Putumayo,
Email: conectatas@gmail.com, Teléfono 3112639264 - 3108200608

