HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA

GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO EN EL ÁREA DE SISTEMAS

El área de Sistemas del Hospital Cardiovascular de Cundinamarca gestiona la atención de incidentes, solicitudes y requerimientos técnicos mediante dos canales principales: el uso del WhatsApp Corporativo y la línea telefónica interna. Estos medios permiten garantizar una atención oportuna, organizada y diferenciada según el nivel de criticidad de cada caso.

1. OBJETIVOS

- Garantizar una comunicación efectiva y rápida con los usuarios internos.
- Brindar soporte técnico oportuno, priorizando incidentes según su criticidad.
- Establecer un flujo de gestión que permita trazabilidad y control.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios a través de canales de atención confiables.

2. CANALES DE ATENCIÓN

WhatsApp Corporativo

• Permite reportar incidencias de equipos de cómputo, impresoras, sistemas hospitalarios y conexiones de red entre otras.
• El usuario puede enviar fotos, videos o capturas de pantalla para facilitar el diagnóstico.
• Se confirma la recepción del mensaje y se programa atencion remota o presencial en puesto de trabajo inmediato.
• Se utiliza principalmente para todos los incidentes de baja, mediana y alta prioridad.

Línea Telefónica Interna

• Destinada a incidentes de todo tipo de prioridad que impacten directamente en la operación hospitalaria.
• Se prioriza la atención inmediata y escalamiento si es necesario.
• Disponible las 24 horas para garantizar continuidad en los servicios hospitalarios.

3. FLUJO DE GESTIÓN DEL SOPORTE

1. Recepción de la solicitud por WhatsApp o línea interna.
5. Se atiende el caso con el técnico disponible en el momento.
5. Atención y resolución mediante soporte remoto o presencial.

4. POLÍTICAS DE USO

• WhatsApp Corporativo: disponible de lunes a domingo 24/7, para las diferentes fallas presentadas en la institucion.
• Línea Telefónica Interna: disponible 24/7, exclusiva para todos los incidentes hospitalarios.

GESTIÓN DE SERVICIOS LINEAS TELEFONICAS CORPORATIVAS, LINEA DE EXTENSIONES Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES.

Con el objetivo de garantizar la operatividad y la comunicación efectiva entre las diferentes áreas del Hospital Cardiovascular de Cundinamarca, se informa que actualmente se cuenta con **sesenta y cuatro (64) líneas telefónicas activas** y **220 extensiones** internas de comunicación destinadas exclusivamente para el **uso interno institucional**, estas líneas están contratadas y en funcionamiento bajo el servicio del proveedor **Movistar**, quien suministra el soporte y la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para su operatividad.

Adicionalmente, como parte del plan de respuesta ante emergencias y contingencias, el hospital dispone de un sistema de comunicación radial complementario, compuesto por **cinco (5) radios Motorola DTR 720** y **cuatro (4) radios Motorola DTR 620**, los cuales están asignados y disponibles para uso exclusivo del **Comité de Emergencias Institucional**, estos dispositivos permiten mantener comunicación inmediata en escenarios donde la red telefónica se vea afectada o no sea viable.

Ambas soluciones de comunicación (telefonía fija/móvil y radios) están en funcionamiento y son gestionadas por el área de Tecnología, asegurando su disponibilidad y mantenimiento para garantizar la continuidad operativa y la seguridad de los procesos asistenciales, administrativos y de atención ante emergencias.

GESTIÓN DE SERVICIOS PLATAFORMA QSYSTEM

Gestión de la Plataforma QSYSTEM para la Atención de Requerimientos e Incidentes Tecnológicos

Con el objetivo de fortalecer la gestión de soporte tecnológico, el Hospital Cardiovascular de Cundinamarca ha implementado la plataforma **QSYSTEM** como herramienta para el manejo de **tickets de requerimientos e incidentes tecnológicos**, esta plataforma permite centralizar, organizar y hacer seguimiento a todas las solicitudes relacionadas con infraestructura tecnológica, sistemas de información, comunicaciones, ofimática, y demás servicios digitales prestados por el área de Tecnología.

QSYSTEM facilita el registro detallado de cada incidente o solicitud mediante un número de ticket único, lo que garantiza la **trazabilidad, priorización y atención oportuna** de los casos reportados por los usuarios. Además, permite asignar responsables, establecer tiempos de respuesta y solución, escalar casos críticos y generar informes de gestión periódicos.

La utilización de esta plataforma permite mejorar los tiempos de atención, reducir la recurrencia de fallas, identificar tendencias de fallos en los activos tecnológicos, y generar indicadores clave de desempeño (KPIs) que respaldan la toma de decisiones estratégicas en materia de soporte técnico.

Actualmente, la gestión de QSYSTEM cubre tanto las áreas clínicas como administrativas del hospital, permitiendo un enfoque integral hacia la **continuidad operativa, eficiencia del servicio y satisfacción del usuario interno**. Adicionalmente, se realiza un seguimiento constante al cumplimiento de niveles de servicio, con el fin de mantener altos estándares de calidad en la atención tecnológica institucional.