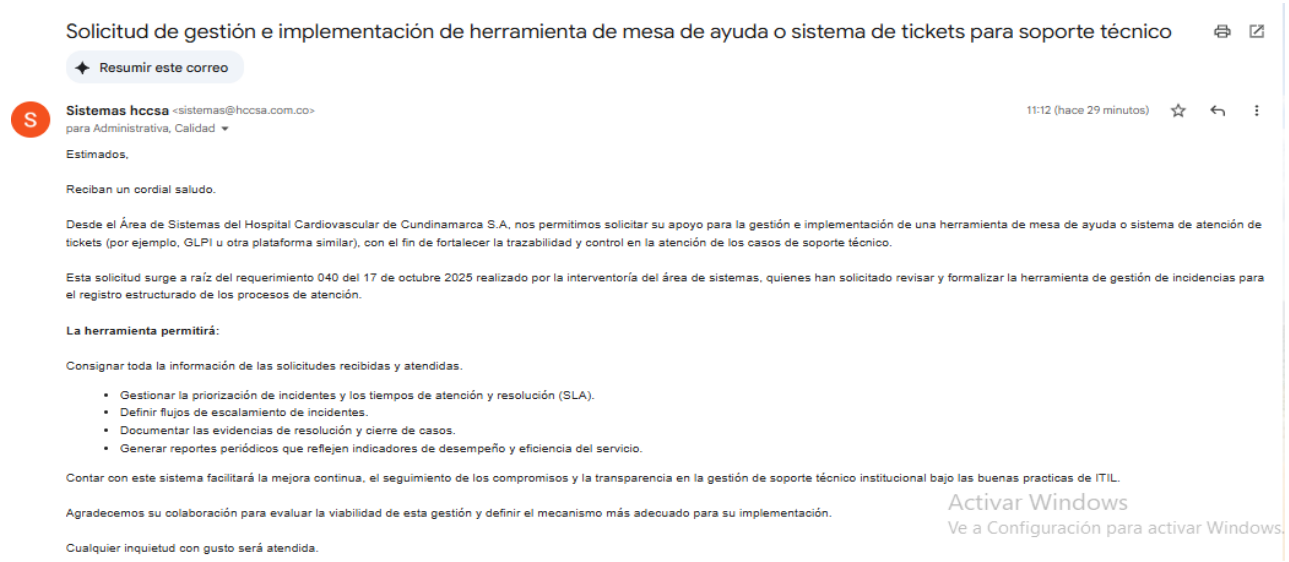
HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA

Hospital Cardiovascular de Cundinamarca
Área de Tecnología / Informática Informe Técnico de Respuesta a Requerimiento
Fecha: 30 de octubre de 2025
Para: Interventoría Área de Sistemas
Asunto: Respuesta al requerimiento – Proceso de Soporte Técnico

---

En atención al documento INT-HCC-040-25 y específicamente al punto referente al "Proceso de Soporte Técnico", nos permitimos informar que el HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA S.A, desde el área de Sistemas, ha iniciado la gestión ante las áreas administrativas y de calidad para la evaluación e implementación de una herramienta formal de mesa de ayuda o sistema de tickets (GLPI u otra alternativa similar) que permita fortalecer los procesos de atención, trazabilidad y control de los requerimientos de soporte técnico.

Actualmente, el requerimiento se encuentra en proceso de revisión y análisis por parte de las áreas encargadas, teniendo en cuenta los aspectos financieros y presupuestales del hospital, dado que la implementación de esta herramienta representa un cambio estructural en la gestión de los procesos de TI, se requiere un estudio detallado que garantice su viabilidad técnica, económica y operativa, así como la aprobación correspondiente por parte de la Dirección Administrativa y de la Alta Gerencia.



Solicitud de gestión e implementación de herramienta de mesa de ayuda o sistema de tickets para soporte técnico

Resumir este correo

Sistemas hccsa <sistemas@hccsa.com.co> 11:12 (hace 29 minutos)
para Administrativa, Calidad

Estimados,

Reciban un cordial saludo.

Desde el Área de Sistemas del Hospital Cardiovascular de Cundinamarca S.A, nos permitimos solicitar su apoyo para la gestión e implementación de una herramienta de mesa de ayuda o sistema de atención de tickets (por ejemplo, GLPI u otra plataforma similar), con el fin de fortalecer la trazabilidad y control en la atención de los casos de soporte técnico.

Esta solicitud surge a raíz del requerimiento 040 del 17 de octubre 2025 realizado por la interventoría del área de sistemas, quienes han solicitado revisar y formalizar la herramienta de gestión de incidencias para el registro estructurado de los procesos de atención.

La herramienta permitirá:

Consignar toda la información de las solicitudes recibidas y atendidas.

- Gestionar la priorización de incidentes y los tiempos de atención y resolución (SLA).
- Definir flujos de escalamiento de incidentes.
- Documentar las evidencias de resolución y cierre de casos.
- Generar reportes periódicos que reflejen indicadores de desempeño y eficiencia del servicio.

Contar con este sistema facilitará la mejora continua, el seguimiento de los compromisos y la transparencia en la gestión de soporte técnico institucional bajo las buenas practicas de ITIL.

Agradecemos su colaboración para evaluar la viabilidad de esta gestión y definir el mecanismo más adecuado para su implementación.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Una vez se obtenga la validación y aprobación de los recursos necesarios, se procederá con la planeación e implementación de la herramienta, garantizando que se cumplan los criterios de:

- Registro y trazabilidad de solicitudes de soporte.
- Priorización de incidentes y control de tiempos de atención (SLA).
- Escalamiento de casos según criticidad.
- Evidencias de resolución y cierre.
- Reportes periódicos y métricas de seguimiento.