

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

PLAN ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (PETI)

GI-TIC-PL-04 V10





Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN:	4
2.	OBJETIVO:	4
3.	ALCANCE:	4
4.	DEFINICIONES:	5
5.	NORMATIVIDAD APLICABLE:	6
6.	RESPONSABLES:	7
7.	CONTENIDO DEL PLAN:	8
7.1.	DERECHOS DE AUTOR	8
7.2.	RUPTURAS ESTRATÉGICAS (PRINCIPIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL):	8
7.3.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (ENTENDIMIENTO ORGANIZACIONAL)	9
7.3.1.	Estructura organizacional de la entidad	10
7.3.2.	Objetivos institucionales	10
7.3.3.	Fase de construcción del PETI	11
7.3.4.	Plan estratégico de Tecnologías de la Información	11
7.3.5.	Misión TI	12
7.3.6.	Visión TI	12
7.3.7.	Objetivos TI	12
7.3.8.	Estructura organizacional interna de la Oficina de TI	12
7.3.9.	Estrategia de TI	15
7.3.10.	Uso y Apropiación de la Tecnología	15
7.3.11.	Sistemas de información	17
7.3.12.	Servicios Tecnológicos	18
7.3.13.	Dotación del centro de cómputo	19
7.3.14.	Red de comunicaciones	20
7.3.15.	Desarrollo, soporte y mantenimiento	22
7.3.16.	Infraestructura de seguridad	22
7.3.17.	Planes de contingencia	22
7.3.18.	Gestión de Información	23
7.3.19.	Gobierno de TI	24
7.3.20.	Ánalisis DOFA	25
7.3.21.	Ánalisis PREN	26
7.3.22.	Seguridad Informática	28
7.3.23.	Identificación de brechas del MRAE	28
7.4.	ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	29
7.4.1.	Modelo operativo	30

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



7.4.2.	Colaboración, Innovación y Seguridad.....	30
7.4.3.	Necesidades de información	31
7.4.4.	TI como Servicio.....	31
7.4.5.	Alineación de TI con los procesos (Recursos vs Procesos)	32
7.5.	MODELO DE GESTIÓN DE TI	33
7.5.1.	Estrategia de TI	33
7.5.1.1.	Definición de los objetivos estratégicos de TI	33
7.5.1.2.	Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial	33
7.5.1.3.	Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública	34
7.5.1.4.	Gobierno de TI.....	35
7.5.1.5.	Riesgos y Seguimiento.....	35
7.5.2.	Plan de implementación de procesos	36
7.5.3.	Gestión de información	36
7.5.3.1.	Herramientas de análisis.....	36
7.5.4.	Arquitectura de Información	37
7.5.5.	Sistemas de información	38
7.5.5.1.	Implementación de sistemas de información	38
7.5.5.2.	Servicios de soporte técnico	38
7.5.6.	Modelo de gestión de servicios tecnológicos.....	39
7.5.6.1.	Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC	39
7.5.7.	Infraestructura y conectividad	39
7.5.8.	Servicios de operación	40
7.5.9.	Mesa de servicios	41
7.5.10.	Uso y apropiación.....	43
7.6.	MODELO DE PLANEACIÓN.....	44
7.6.1.	Hoja de ruta	44
7.7.	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	47
7.8.	EVALUACIÓN DE TENDENCIAS TECNOLOGICAS	48
7.9.	CONTEXTO DE LA GESTIÓN DE CAMBIO:	49
8.	BIBLIOGRAFÍA:.....	49
9.	ANEXOS (Opcional):.....	49
10.	CONTROL DE CAMBIOS:	50

1. INTRODUCCIÓN:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. presenta y actualiza el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) – Vigencia 2025, documento que consolida los planes, estrategias y proyectos priorizados para fortalecer la gestión tecnológica institucional, garantizar la continuidad operativa y habilitar servicios digitales centrados en el usuario. Este PETI se construye sobre los avances 2021–2024 y define el plan de acción 2025 con metas, indicadores, responsables, cronogramas y recursos, alineado con la Plataforma Estratégica institucional, el Modelo de Gobierno Digital, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Desarrollo Distrital. Como marco habilitante, el documento describe la plataforma tecnológica vigente (infraestructura, redes, ciberseguridad, aplicaciones misionales y de apoyo, analítica e interoperabilidad), los recursos TIC (financieros y de servicios) y el talento humano requerido para la ejecución, así como los mecanismos de gobernanza, gestión del cambio y seguimiento (tableros, auditorías y evaluación de resultados) que aseguran trazabilidad y mejora continua. El PETI 2025 prioriza la modernización de infraestructura, la gestión de la información y analítica (BI), el fortalecimiento de servicios digitales —incluida la implementación normativa del RIPS (Res. 558 de 2024) y su integración con la FEV—, y la seguridad de la información y continuidad del servicio, con el fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales, elevar la calidad del servicio en salud y consolidar capacidades para la innovación sostenible en la Subred Sur.

2. OBJETIVO:

Establecer una guía de acción clara y precisa para la administración, mantenimiento y monitoreo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., mediante la formulación de planes, estrategias y proyectos que soporten el cumplimiento de los objetivos institucionales, impulsen la innovación y aseguren la continuidad, seguridad y calidad de los servicios, en alineación con la Política de Gobierno Digital, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Nacional de Desarrollo, los objetivos sectoriales y el Plan de Desarrollo Distrital. En este marco, el PETI define lineamientos, instrumentos y plazos para maximizar el aprovechamiento de las TIC—incluida la transformación digital, la interoperabilidad, los datos abiertos y la experiencia del usuario—with el fin de consolidar una Subred más eficiente, transparente y participativa, orientada a la mejora continua y a la excelencia en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

3. ALCANCE:

El alcance del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) comprende la identificación, formulación e implementación de proyectos e iniciativas tecnológicas durante la vigencia 2025, orientadas al fortalecimiento de la gestión digital institucional, la seguridad de la información, la modernización de la infraestructura tecnológica y la mejora continua en la prestación de servicios.

DESDE: Aplica a todos los directivos, funcionarios, contratistas, terceros y demás colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., incluyendo personal externo que utilice dispositivos o equipos conectados a la red institucional o acceda a sus servicios tecnológicos.

HASTA: Abarca todos los equipos, sistemas, plataformas, aplicaciones y servicios tecnológicos, propios o en arrendamiento, que operen de forma local o remota y que requieran conectividad, acceso a la red o interacción con los recursos informáticos, bases de datos o servicios digitales de la Subred Sur E.S.E.

4. DEFINICIONES:

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS): son documentos que reflejan el acuerdo entre ambas partes, donde se recomienda que estén incluidas entre otras, secciones relacionadas con la utilidad y la garantía del servicio.

ACUERDO MARCO DE PRECIOS (AMP): es un contrato entre un representante de los compradores y uno o varios proveedores, que contiene la identificación del bien o servicio, el precio máximo de adquisición, las garantías mínimas y el plazo mínimo de entrega, así como las condiciones a través de las cuales un comprador puede vincularse al acuerdo.

ARQUITECTURA EMPRESARIAL: según TOGAF es el proceso de traducir la visión y la estrategia de negocios en efectivo cambio empresarial creando, comunicando y mejorando los principios y modelos clave que describen el estado futuro de la empresa y permiten su evolución.

ARQUITECTURA DE TRANSICIÓN: describe los objetivos parcialmente realizados entre el estado actual y el objetivo. Indica las fases de transformación entre la arquitectura línea base y la arquitectura de destino.

ARQUITECTURA EMPRESARIAL ACTUAL (AS-IS): es la definición de la situación actual del proceso. Ayuda a generar claridad respecto a cómo se ejecutan las cosas y cuáles son los desalineamientos.

ARQUITECTURA EMPRESARIAL OBJETIVO (TO BE): está definiendo el futuro de la situación del proceso, es decir, donde se quiere llegar. Posibilita realizar un efectivo alineamiento de los procesos de negocios con la estrategia corporativa.

ARQUITECTURA DE SOFTWARE: es la estructura de la capa de aplicación que expone la composición de interfaces y características propias que facilitan el uso y aprovechamiento de la infraestructura tecnológica.

ARQUITECTURA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: detalla la composición del catálogo de productos y servicios disponibles para respaldar y aprovechar los sistemas de información.

ARQUITECTURA DE TI: construye la estructura de servicio y despliegue de las actividades de la tecnología de la información, de manera que cumpla con los requerimientos de los usuarios y facilite el uso de los sistemas de información para el libre desempeño de sus actividades misionales.

CAPACIDADES DE TI: establece la disponibilidad de los recursos tecnológicos que necesita la entidad para su funcionamiento.

CATÁLOGO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN: Es el inventario detallado y documentado del conjunto de componentes de información que tiene una institución o sector.

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI: contiene los servicios que la oficina TI presta a las demás dependencias de la organización.

CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: presenta la disponibilidad de equipos e infraestructura tecnológica a la entidad.

CATÁLOGO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN: expone los sistemas o aplicativos disponibles para la entidad y sus diferentes usuarios.

CICLO DE VIDA DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN: Es un sistema, automatizado o manual, que engloba a personas, máquinas y/o métodos organizados para recopilar, procesar, transmitir datos que representan información. Se compone de las 5 fases, investigación preliminar, determinación de requerimientos, diseño, pruebas, implementación y mantenimiento.

DERECHOS PATRIMONIALES: permite al autor obtener una retribución económica por el uso de su obra por parte de terceros, en cuya virtud los creadores de una obra obtienen el derecho a impedir que terceros puedan utilizarla sin o contra su voluntad o autorización.

ESQUEMA DE GOBIERNO TI: es un modelo para la administración de las capacidades y servicios de TI de una organización.

ESTRATEGIA TI: apoya el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales.

GESTIÓN TI: garantiza que todos los recursos tecnológicos y el equipo de trabajo funcione correctamente, de manera TI proporcione valor a la entidad.

GOBIERNO DE TI: brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la institución con los del sector.

INFORMACIÓN: estructura de datos procesados y ordenados que aportan valor.

LINEAMIENTO: orienta y dicta directrices que deben ser divulgadas, entendidas y acatadas por los miembros de una organización, compuesta por normas y responsabilidades asignadas a quienes se dirigen.

MESA DE SERVICIO: conocida como CAU Centro de Atención al Usuario, es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, que prestan servicios a los usuarios para gestionar y solucionar las diferentes situaciones presentadas por los usuarios de TI.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN: MIPG se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MACRO-PROCESO DE GESTIÓN TI: es el primer nivel del conjunto de acciones encadenadas que la organización debe realizar, a fin de cumplir con su función de manera que asegure que los recursos tecnológicos y el equipo de trabajo funcione correctamente.

MAPA DE RUTA: es una herramienta colaborativa desarrollada para formular, instrumentar y comunicar la estrategia TI.

POLÍTICA DE TI: orienta la toma de decisiones de la oficina de TI para alcanzar ciertos objetivos.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE:

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se desarrolla en coherencia con las políticas de modernización del Estado colombiano y con los lineamientos de Gobierno Digital, orientados a consolidar una gestión pública moderna, flexible, transparente y centrada en el ciudadano.

En este contexto, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) lideran la articulación de redes institucionales que promueven la eficiencia administrativa, la transformación digital, la interoperabilidad entre entidades y la provisión de servicios públicos con criterios de calidad e innovación.

La transformación digital en la Subred Sur busca fortalecer la gestión institucional mediante el uso estratégico de las TIC, permitiendo planear, controlar y mejorar continuamente los procesos administrativos, asistenciales y tecnológicos. Este enfoque garantiza una entidad moderna, ágil y transparente, capaz de responder a las necesidades del entorno y de los ciudadanos, promoviendo la eficiencia, la trazabilidad de los datos y la efectividad en la gestión pública.



El presente PETI 2026 se encuentra alineado con la Política de Gobierno Digital y con los objetivos de modernización y fortalecimiento institucional, en cumplimiento de los siguientes marcos normativos:

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Ley 527	1999	Regula mensajes de datos, comercio electrónico, firmas digitales y entidades de certificación.	Función Pública / Congreso
Ley 1341	2009	Define principios de la sociedad de la información, regulación de las TIC.	Congreso de Colombia
Ley 1712	2014	Ley de Transparencia y acceso a la información pública.	Congreso de Colombia
Ley 1581	2012	Protección de datos personales.	Congreso de Colombia
Ley 1978	2019	Modernización del sector TIC, distribución de competencias, creación de regulador único.	Congreso / Ministerio TIC
Ley 2052	2020	Fortalecimiento de la gestión pública y uso de TIC (incluye aspectos de innovación administrativa).	Congreso de Colombia
Decreto 612	2018	Directrices para integrar planes institucionales (incluido PETI) al Plan de Acción Institucional.	Presidencia / DNP
Decreto 1008	2018	Lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital.	Ministerio TIC
Decreto 620	2020	Reglamenta aspectos del servicio ciudadano digital y operación de servicios digitales.	Presidencia / Ministerio TIC
Decreto 767	2022	Actualización del MIPG y lineamientos de integración de planes estratégicos.	Presidencia / DNP
Resolución 1519	2020	Estándares y directrices para acceso a información pública, seguridad digital, datos abiertos y accesibilidad web.	Ministerio TIC
Modelo IT4+ (versión vigente)	2016 / actualizado	Modelo de gestión de TI adoptado para entidades estatales.	Ministerio TIC / entidades TIC
CONPES 3995	2020	Política nacional de confianza y seguridad digital.	DNP
CONPES 3975	2019	Política nacional para transformación digital e inteligencia artificial.	DNP

6. RESPONSABLES:

- Jefe Oficina Sistemas de Información TIC.

7. CONTENIDO DEL PLAN:

7.1. DERECHOS DE AUTOR

Salvo indicación en contrario, los contenidos de este documento son de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y pueden reproducirse gratuitamente, sin fines comerciales, siempre que se citen título, año/versión y se conserven íntegros, incluyendo la leyenda: "Copiado/distribuido con permiso de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Todos los derechos reservados". El uso de materiales de terceros se rige por sus licencias y no queda cubierto por esta autorización; el nombre y logotipo de la Subred requieren permiso expreso. La reutilización de información con datos personales debe atender la normativa vigente. Este documento se actualiza para alinearse con la Guía G.ES.06 del MinTIC (PETI) y los lineamientos de Gobierno Digital/MIPG, e incorpora la situación vigente de la Dirección de Tecnología e Información para la vigencia 2025. Para usos comerciales, adaptaciones o traducciones, solicite autorización por los canales oficiales.

7.2. RUPTURAS ESTRATÉGICAS (PRINCIPIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL):

La transformación digital en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se enmarca en el programa TIC para el Gobierno Digital, establecido en el artículo 44 del Plan de Desarrollo Distrital y alineado con la Política de Gobierno Digital del Ministerio TIC.

Este enfoque busca fortalecer el acceso, uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), reduciendo la brecha digital e incrementando la eficiencia institucional mediante el uso estratégico de la información para la toma de decisiones, la prestación de servicios de calidad y la transparencia en la gestión pública.

En el contexto actual, los desafíos de la transformación digital exigen que la entidad oriente sus esfuerzos hacia la integración de políticas nacionales y distritales relacionadas con la simplificación de trámites, la rendición de cuentas, la anticorrupción, la gestión documental, la seguridad digital y la innovación pública, optimizando los recursos tecnológicos disponibles y promoviendo la interoperabilidad entre sistemas.

Dado que la Gestión de Tecnología e Información es un proceso transversal a toda la operación institucional (dirección, procesos misionales, de apoyo y de evaluación), se hace necesaria la actualización permanente de la infraestructura tecnológica, la adopción de estándares de interoperabilidad y la consolidación de los componentes estratégicos de la Política de Gobierno Digital, que abarcan:

- Gestión de la información y datos abiertos.
- Servicios ciudadanos digitales e interoperabilidad.
- Seguridad y confianza digital.
- Uso de tecnologías emergentes.
- Apropiación de las TIC y fortalecimiento de capacidades.
- Innovación pública y transformación institucional.

En este marco, las rupturas estratégicas representan los cambios de paradigma frente al modelo tradicional de gestión tecnológica, incorporando nuevas necesidades y retos de la entidad para 2025:

- La tecnología se consolida como un factor estratégico de valor institucional, no solo operativo.
- La información debe ser oportuna, confiable, segura y orientada a la toma de decisiones.
- Se requiere fortalecer la analítica de datos y la inteligencia organizacional en todas las áreas.

- Es necesario definir e implementar estándares de integración e interoperabilidad entre sistemas.
- Las soluciones tecnológicas deben estar alineadas con los procesos institucionales, priorizando el costo/beneficio y el impacto en la gestión.
- Se debe fortalecer el talento humano TIC, promoviendo la apropiación, capacitación y cultura digital.
- La seguridad y privacidad de la información son principios fundamentales que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- Los servicios digitales al ciudadano deben fomentar la participación, el acceso y la interacción por medios electrónicos.

El PETI 2025 de la Subred Sur se convierte así en una herramienta de gestión estratégica para evaluar, planificar y optimizar el uso de la tecnología, impulsando la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad digital en todos los niveles de la entidad.

Su implementación permitirá avanzar hacia una Subred más unificada, inteligente y conectada, capaz de generar valor público mediante la adopción de buenas prácticas, el fortalecimiento de los procesos asistenciales y administrativos, y la consolidación de una cultura de mejora continua apoyada en las TIC.

7.3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (ENTENDIMIENTO ORGANIZACIONAL)

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, realizó un análisis integral de la situación actual en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en cumplimiento de la Política de Gobierno Digital establecida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y los lineamientos del Decreto 1008 de 2018, la Resolución 1519 de 2020, el Decreto 767 de 2022 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Este análisis se desarrolla considerando los dos grandes componentes estratégicos de la Política de Gobierno Digital —TIC para el Estado y TIC para la Sociedad—, junto con sus habilitadores transversales: Seguridad y Privacidad de la Información, Arquitectura Empresarial y Gestión de la Información y los Datos.

TIC para el Estado.

Orientado a fortalecer el funcionamiento institucional, la eficiencia administrativa y la relación entre entidades públicas mediante el uso estratégico de las TIC.

La Subred Sur ha avanzado en la adopción de soluciones tecnológicas que promueven la transparencia, la interoperabilidad y la gestión eficiente de los recursos, apoyando la toma de decisiones basadas en datos y la mejora de los servicios de salud.

Este enfoque busca consolidar un Estado digital más eficiente, colaborativo y centrado en el ciudadano, que optimiza sus procesos internos y facilita la interacción interinstitucional.

TIC para la Sociedad.

Dirigido a fortalecer la relación entre la ciudadanía y el Estado, promoviendo la confianza digital, la participación y el uso de los medios electrónicos para la prestación de servicios públicos.

La Subred Sur ha priorizado la provisión de trámites y servicios digitales accesibles, seguros y de fácil uso, orientados a resolver las necesidades de los usuarios y garantizar la experiencia ciudadana en entornos digitales.

Asimismo, se fomenta la apertura y aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de servicios de valor, la innovación en la atención al usuario y la rendición de cuentas en línea, en coherencia con los principios del Gobierno Abierto y la Transparencia Activa.

Habilitadores Transversales

Para garantizar la sostenibilidad y madurez digital de la entidad, la Subred Sur ha fortalecido los siguientes ejes de soporte:

- Seguridad y Privacidad de la Información: adopción de controles técnicos, normativos y de gestión para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos institucionales.
- Arquitectura Empresarial: alineación de los procesos, sistemas y tecnología con los objetivos estratégicos institucionales, conforme al Decreto 620 de 2020 y al Modelo de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE v3).
- Gestión de la Información y los Datos: implementación de mecanismos de calidad, gobierno y aprovechamiento de datos para la toma de decisiones, en concordancia con los lineamientos del CONPES 3995 de 2020 (Confianza y Seguridad Digital) y el CONPES 3975 de 2019 (Transformación Digital e Inteligencia Artificial).

7.3.1. Estructura organizacional de la entidad

Esta sección busca ofrecer un contexto frente a la estructura, procesos, planes, metas y programas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E y la Oficina de Sistemas TIC's, con el fin abordar el PETI, de manera integral y poder impulsar el cumplimiento de las metas organizacionales y la implementación de la transformación digital.

MISIÓN: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., brinda a través de un Modelo basado en la Atención Primaria Social, integral e integrado, servicios de salud enfocados a una gestión de riesgo, con excelencia, humanizada y comprometida con **MÁS SALUD Y MÁS BIENESTAR**; contando con un talento humano altamente calificado, transparente, comprometido, con vocación de docencia y servicio soportado en una gestión del conocimiento, innovadora e investigativa que contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de la población urbana y rural bajo un enfoque diferencial.

VISIÓN: Consolidarnos en el año 2028, como una Empresa Social del Estado referente a nivel nacional en la Prestación de Servicios de Salud con MÁS Bienestar, con estándares superiores de calidad, líderes en docencia, con avances significativos en investigación, sostenibilidad financiera y ambiental; manteniendo un enfoque incluyente, diferencial y multicultural que promueva la intersectorialidad aportando al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, familias y comunidad urbana y rural.

7.3.2. Objetivos institucionales

Objetivos estratégicos:

- Consolidar el Modelo de Atención Integral en Red, garantizando la prestación de servicios integrales de salud, con enfoque en la gestión de riesgo, servicios humanizados, accesibles y oportunos, impactando positivamente las condiciones de salud de nuestros usuarios, familia y comunidad.
- Alcanzar estándares superiores de calidad en salud, mediante la implementación de acciones progresivas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y reconocimiento como Hospital Universitario de la Subred Sur E.S.E. optimizando la atención centrada en los usuarios.
- Administrar adecuadamente, eficaz, eficiente y transparente los recursos financieros que conlleven a una sostenibilidad financiera de la Subred Sur que contribuya en la prestación integral de servicios.
- Fortalecer la cultura organizacional y el crecimiento del talento humano a través del desarrollo de competencias laborales, que promuevan una cultura de servicio

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

humanizado y de mejoramiento continúo facilitando la implementación del Modelo de Atención en Red.

- e. Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a parir del Modelo de Atención en Red.

Objetivos específicos

- a. Prestar servicios de Salud Continuos, Oportunos y Seguros con enfoque en la gestión integral del riesgo.
- b. Garantizar el Cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía en la Calidad en Salud
- c. Consolidar el Proceso de Gestión del Talento Humano
- d. Consolidar el Proceso de Gestión Administrativo
- e. Fortalecer la Gestión de la Información y la Plataforma Informática
- f. Gestionar la generación de ingresos
- g. Lograr la optimización de los recursos y la racionalización del gasto
- h. Adelantar una Gestión Financiera que permita alcanzar y mantener la sostenibilidad Económica.
- i. Consolidar la Formas de Participación ciudadana de las 4 localidades
- j. Garantizar el control social a la implementación del modelo de atención en salud

Actualmente la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, cuenta con Políticas de TI que buscan gestionar la continuidad del negocio por medio de la implementación de procedimientos que aseguren la operación de los servicios e infraestructura, y también que éstos sean gestionados bajo estándares de seguridad y control de la información.

7.3.3.Fase de construcción del PETI

En la fase de construcción del PETI 2025 se aterriza la estrategia de TI, alineada con la estrategia institucional de la Subred Sur, pasando del diseño a la ejecución: se traduce la visión en un portafolio priorizado de proyectos con alcance, cronograma, responsables, presupuesto e indicadores; se actualizan artefactos de Arquitectura Empresarial (procesos, aplicaciones, datos, tecnología y seguridad), se valoran riesgos y costo/beneficio, y se definen métricas y tableros para el seguimiento trimestral. La Dirección de Gestión de Información y Tecnología lidera la fase, en coordinación con Planeación y los procesos misionales, y somete los proyectos a los comités de TI y Planeación para su aprobación y arranque controlado. El foco es claro: modernización, interoperabilidad, seguridad y adopción, con gestión del cambio y comunicaciones para asegurar resultados medibles y sostenibles.

7.3.4.Plan estratégico de Tecnologías de la Información

El PETI 2025 traduce la estrategia institucional de la Subred Sur en un portafolio priorizado de iniciativas TIC orientadas a modernización de infraestructura, interoperabilidad, seguridad digital, analítica y servicios centrados en el usuario. Esta fase alinea metas, procesos y capacidades tecnológicas con el Plan de Desarrollo Distrital, MIPG y la Política de Gobierno Digital, definiendo para cada proyecto su alcance, responsables, cronograma, presupuesto, riesgos e indicadores de resultado con seguimiento trimestral. La oficina de Gestión de Información y Tecnología lidera la ejecución en coordinación con Planeación y los procesos misionales, asegurando gobernanza, trazabilidad y gestión del cambio. El enfoque es

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

avanzar de manera incremental, aprovechando lecciones aprendidas y reduciendo deuda técnica para entregar valor público medible y fortalecer la continuidad operativa y la experiencia del usuario.

7.3.5. Misión TI

La Dirección de Gestión de Información y Tecnología genera valor público habilitando los objetivos estratégicos de la Subred Sur mediante la planificación y ejecución de planes, programas y proyectos TIC; gestiona riesgos tecnológicos, protege la información, optimiza recursos y potencia el talento humano para asegurar continuidad, seguridad, calidad e innovación en los servicios.

7.3.6. Visión TI

Ser en 2028 el habilitador clave de la transformación digital de la Subred Sur: interoperable, segura, analítica y centrada en el usuario, referente en Gobierno Digital y soporte confiable de la docencia, investigación y sostenibilidad institucional.

7.3.7. Objetivos TI

- Definir, actualizar y socializar lineamientos, estándares y arquitectura (MRAE/Gobierno Digital).
- Priorizar y ejecutar el portafolio PETI con criterios de valor público, riesgo y costo/beneficio.
- Asegurar continuidad operativa (DRP/BCP), ciberseguridad y protección de datos.
- Mejorar continuamente los servicios TIC con SLA/SLI, experiencia de usuario y gestión del cambio.
- Fortalecer gobierno y calidad de datos, analítica e inteligencia de negocio (BI).
- Impulsar interoperabilidad y automatización de procesos misionales y de apoyo.
- Optimizar recursos, contratos y licenciamiento; gestionar deuda técnica.
- Desarrollar capacidades del talento (formación, certificaciones, buenas prácticas).
- Evaluar y avalar iniciativas con componente TIC (nuevas y cambios), garantizando alineación y seguridad.
- Fomentar apropiación digital y cultura de mejora continua.

7.3.8. Estructura organizacional interna de la Oficina de TI

La Oficina de Sistemas – TIC's ha adoptado una organización interna de trabajo basada en los Dominios del Modelo de Gestión y Gobierno de TI del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) de MinTIC y adiciona dominio de seguridad por la importancia que presenta para el modelo de operación de TI.

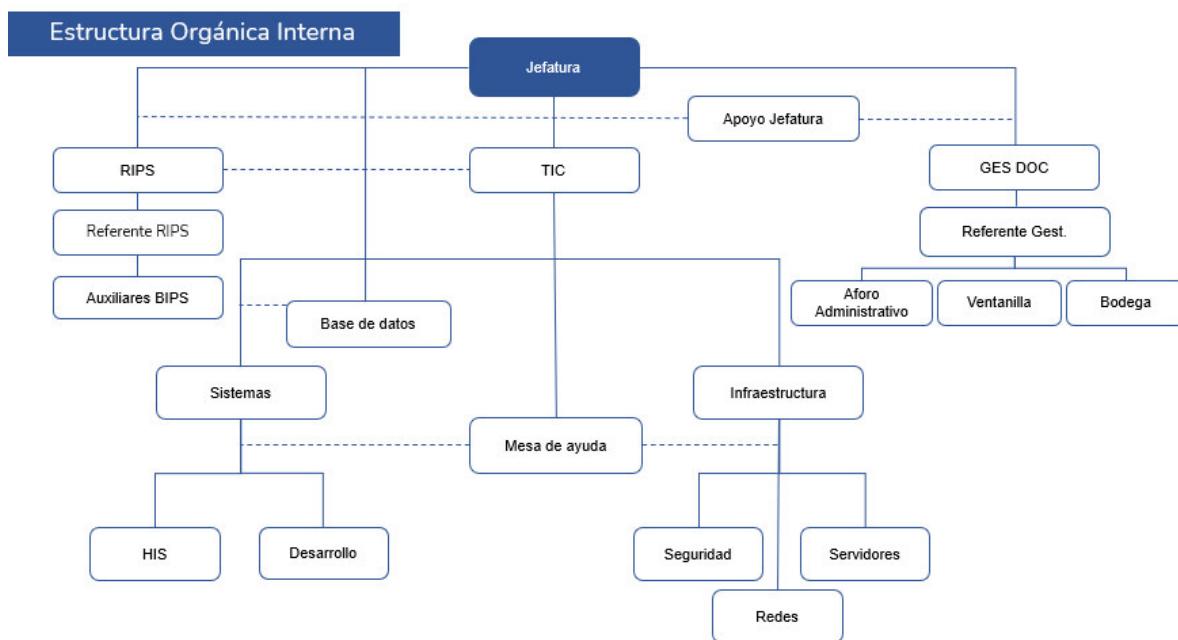
Esta organización contempla: Gobierno TI, Estrategia, Gestión de la información, Sistemas de información, Servicios tecnológicos, Uso y apropiación y Seguridad.

La Dirección de Gestión de Información y Tecnología de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. cuenta con una estructura organizacional diseñada para garantizar la administración eficiente, segura y oportuna de los recursos tecnológicos, de información y comunicaciones, en articulación con las necesidades misionales, asistenciales y administrativas de la entidad.



En la parte superior se encuentra la jefatura, encargada de liderar la planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos estratégicos TIC, así como de coordinar los equipos técnicos y garantizar la alineación con las políticas de Gobierno Digital, seguridad de la información y transformación tecnológica del sector salud.

Bajo la jefatura se agrupan las áreas técnicas y de apoyo que aseguran la continuidad operativa y la gestión integral de la información:



RIPS: encargado del procesamiento, validación y consolidación de los Registros Individuales de Prestación de Servicios, apoyado por el referente RIPS y los auxiliares BIPS, garantizando la calidad y oportunidad del dato asistencial.

TIC: núcleo operativo de la dirección, conformado por las unidades de Sistemas, Base de Datos, Mesa de Ayuda e Infraestructura, responsables de la administración de los sistemas de información institucionales, soporte a usuarios, gestión de incidentes, disponibilidad de plataformas y servicios tecnológicos. Dentro del área de Sistemas, se destacan los equipos de HIS (Sistema de Información Hospitalario) y Desarrollo, orientados al mantenimiento, evolución y personalización de los aplicativos misionales. La línea de Infraestructura agrupa los componentes de Seguridad, Servidores y Redes, encargados de mantener la operación tecnológica bajo estándares de disponibilidad, resiliencia y ciberseguridad.

GES DOC: lidera la gestión documental, el control de archivo y la administración de expedientes, incluyendo procesos de Aforo Administrativo, Ventanilla Única y Bodega Documental, garantizando la trazabilidad y custodia de la información institucional.

Apoyo a jefatura: brinda asistencia administrativa, técnica y operativa para la gestión de proyectos, control de ejecución y coordinación de actividades transversales.



MATRIZ DE BRECHAS POR DOMINIO MRAE

MATRIZ DE BRECHAS POR DOMINIO MRAE (Corte 2024–2025)				
Dominio MRAE	Brecha identificada	Impacto	Causa raíz	Acciones sugeridas
Gobierno de TI	Ausencia de indicadores estratégicos consolidados por línea de acción del PETI.	Dificultad para monitorear avances y justificar inversión en TI ante dirección.	No se han definido KPIs estandarizados ni cuadros de mando.	Diseñar un dashboard de KPIs estratégicos PETI y actualizarlo trimestralmente.
Estrategia de TI	Trazabilidad limitada entre proyectos TIC y objetivos institucionales.	Possible desalineación con prioridades organizacionales.	Falta de matriz de alineación formalizada.	Construir y mantener actualizada una matriz de alineación estratégica entre PETI y Plan Institucional.
Gestión de la Información	Uso limitado de analítica avanzada y baja explotación de datos para decisiones clínicas y administrativas.	Subutilización del activo de información.	Capacidades analíticas subdesarrolladas y falta de herramientas de BI.	Implementar herramientas de BI y formar talento en análisis de datos.
Sistemas de Información	Falta de interoperabilidad entre sistemas clínicos, administrativos y externos.	Retrasos en atención, duplicidad de registros e inconsistencias.	Sistemas legados y arquitectura no integrada.	Diseñar roadmap de interoperabilidad e incluirlo como prioridad en el PETI 2025.
Servicios Tecnológicos	Alta dependencia de infraestructura local	Escalabilidad y continuidad limitada en caso de fallos.	Ausencia de política de nube clara y bajo presupuesto asignado.	Definir estrategia de migración progresiva a nube (híbrida).
Uso y Apropiación	No todos los funcionarios han recibido formación en los sistemas institucionales y herramientas colaborativas.	Bajo uso de herramientas, resistencia al cambio, errores operativos.	Falta de programa de formación sistemático y continuo.	Crear plan de formación continua en TIC por áreas funcionales (I TRIM 2025).
Seguridad de la Información	Nivel medio de madurez en SGSI y controles; políticas desactualizadas y pruebas de vulnerabilidad no periódicas.	Riesgo de incidentes, pérdida de información o incumplimiento normativo.	SGSI no revisado desde 2022. Falta de responsables asignados por dominio.	Actualizar política de seguridad, plan de pruebas, y nombrar responsables de cada frente.

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

7.3.9. Estrategia de TI

Políticas seguridad de la información: En La Subred Sur ESE la información es un activo esencial para la prestación segura y oportuna de los servicios y para la toma de decisiones. Existe un compromiso explícito de proteger sus propiedades más significativas confidencialidad, integridad y disponibilidad como parte de una estrategia orientada a la continuidad del negocio, la gestión de riesgos y la consolidación de una cultura de seguridad.

Consciente de las necesidades actuales, La Subred Sur ESE opera un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado con ISO/IEC 27001:2022 (y sus guías 27002:2022, 27005, 27701 y 27017/27018), que permite identificar, evaluar y tratar los riesgos que afectan los activos de información, optimizar costos operativos y financieros asociados a incidentes, establecer una cultura de seguridad y garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales, regulatorios, contractuales y de negocio vigentes.

Los funcionarios, contratistas, personal externo, proveedores y cualquier tercero con responsabilidades sobre fuentes, repositorios y recursos de procesamiento de información de La Subred Sur ESE deben acatar los lineamientos de este documento y de sus referencias, preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Esto incluye cumplir los controles establecidos, atender las responsabilidades asignadas, reportar oportunamente eventos e incidentes, y participar en actividades de sensibilización y formación.

La Política General de Seguridad de la Información se soporta en políticas, normas y procedimientos específicos que guían el manejo adecuado de la información. Para el período 2022–2025 se actualiza la adopción de controles ISO 27001:2022 (Anexo A) con su respectivo mapeo a procesos y roles, su Declaración de Aplicabilidad, métricas e indicadores de seguimiento, y se integra el Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación ante Desastres (BCP/DRP) con definición de servicios críticos, RTO/RPO, escenarios, pruebas periódicas y mejora continua. La gobernanza se realiza mediante comités y revisiones de dirección, asegurando trazabilidad, cumplimiento y actualización permanente del SGSI.

7.3.10. Uso y Apropiación de la Tecnología

En el marco del PETI 2025, se identificaron los grupos de interés internos y externos que intervienen en la gestión, uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) dentro de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Estos grupos fueron definidos según su nivel de participación, responsabilidad, influencia y relación con los procesos tecnológicos institucionales, con el fin de orientar estrategias efectivas de comunicación, sensibilización y apropiación digital.

La caracterización de los interesados permite focalizar acciones de capacitación, acompañamiento y gestión del cambio, asegurando la comprensión y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, el fortalecimiento de la cultura digital y la sostenibilidad de la transformación tecnológica en la entidad.

GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
Directivos	Incluye a la Gerente, Subgerentes, Asesores, Jefes de Oficina, Directores y Subdirectores de áreas y sedes, con alta capacidad de decisión, liderazgo y orientación estratégica sobre los proyectos de TI.
Funcionarios de la entidad	Comprende a todo el personal vinculado laboral o contractualmente con la Subred, que participa en la operación de los procesos institucionales y es usuario directo de los sistemas de información y servicios tecnológicos.
Ciudadanos	Representan a los beneficiarios externos de los servicios asistenciales y administrativos, incluyendo la comunidad, los pacientes y demás actores que interactúan con la Subred mediante canales presenciales o digitales.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Para garantizar el éxito del PETI y fortalecer la cultura digital institucional, la estrategia de apropiación prioriza los siguientes elementos de TI, articulados con los habilitadores de Gobierno Digital y los objetivos estratégicos de la entidad:

ELEMENTO GESTIONADO	PROPÓSITO
PETI	Consolidar a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología como un actor estratégico de transformación institucional, mediante la implementación del PETI alineado con los objetivos misionales y de Gobierno Digital.
Proyectos del PETI	Divulgar, promover y gestionar el cambio organizacional en torno a los proyectos tecnológicos, impulsando la adopción de soluciones digitales y la mejora de procesos asistenciales y administrativos.
Políticas y Lineamientos de TI	Asegurar que las políticas y estándares definidos por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología sean comprendidos, aplicados y adoptados en toda la organización.
Proceso de Gestión de TI	Generar valor institucional mediante la ejecución eficiente de los procesos y subprocesos TIC, en coherencia con los principios de gestión de servicios, calidad, seguridad y continuidad.
Sistemas de información en producción	fortalecer las competencias digitales de los usuarios para el uso óptimo de plataformas institucionales como Dinámica Gerencial, SIASUR y demás sistemas activos.
Sistemas de información en construcción o fortalecimiento	Promover la apropiación y adopción temprana de nuevas herramientas y funcionalidades, facilitando la transición digital y reduciendo la resistencia al cambio.
Servicios tecnológicos	Difundir el portafolio de servicios TIC institucionales, fomentando el conocimiento y aprovechamiento de la infraestructura, conectividad, soporte y recursos digitales disponibles.

Priorizar elementos y responsables

Elemento de TI	Prioridad	Resultado Esperado	Responsable	Meta	Plazo
Sistemas de Información en Producción	Alta	Mejora en la atención al ciudadano y eficiencia en procesos internos	Líder proceso HIS	100% del personal clave capacitado en uso de los sistemas de información	I TRIM
Servicios Tecnológicos	Alta	Mayor aprovechamiento del portafolio TIC por parte de los funcionarios	Líder de Servicios TIC	Incrementar en 30% el uso de servicios digitales	II TRIM
Proyectos del PETI	Media	Avance en transformación digital institucional	Líder de Proyectos TIC	Ejecutar el 70% de proyectos priorizados del PETI	IV TRIM
PETI	Media	Integración del PETI a la planeación institucional	Jefe Oficina de Sistemas - TIC	Aprobación y adopción oficial del PETI actualizado	I TRIM
Sistemas de Información en Construcción/Fortalecimiento	Media	Reducción de la resistencia al cambio y rápida adopción	Líder de Desarrollo TIC	Implementar 2 nuevos módulos con acompañamiento al usuario	III TRIM
Políticas y Lineamientos de TI	Baja	Alineación cultural y normativa en la gestión de TI	Jefe de Planeación TIC	80% de cumplimiento de políticas evaluado en auditoría TIC	IV TRIM

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



Elemento de TI	Prioridad	Resultado Esperado	Responsable	Meta	Plazo
Proceso de Gestión de TI	Baja	Optimización y trazabilidad de procesos TIC	Gerencia TIC	Actualización de 100% de procedimientos documentados	II TRIM

7.3.11. Sistemas de información

De acuerdo con la conformación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., se heredaron diferentes herramientas tecnológicas y sistemas de apoyo que contribuían a la gestión de información en los hospitales Usme, Tunjuelito, Tunal, Meissen, Vista Hermosa y Nazareth. Cada hospital contaba con sus propios aplicativos, así como con portales web e intranets institucionales. Con la consolidación de la Subred, muchas de estas herramientas quedaron en estado de consulta o referencia, tras la implementación del nuevo Sistema de Información Hospitalario (HIS) Dinámica Gerencial Hospitalaria, que centraliza la operación asistencial, administrativa y financiera.

La Subred adopta como sistema oficial el **DINÁMICA GERENCIAL HOSPITALARIA**, una plataforma integrada que permite la captura, administración y trazabilidad de la información en las 48 unidades de atención que conforman la entidad. Este sistema opera en línea y de manera transaccional, integrando los módulos de:

Contratos, Admisiones, Facturación, Citas Médicas, Hospitalización, Cirugías, Costos, Citas Web, Nutrición y Dietas, Promoción y Prevención, Historias Clínicas, Laboratorio Clínico, Contabilidad, Presupuestos, Inventarios, Almacén, Farmacia, Compras, Tesorería, Cartera, Pagos, Nómina, Activos Fijos, Pre-auditaría, Producción, Mantenimiento, Calidad, Gestión Gerencial y NIIF.

Esta implementación fortalece la gestión institucional, garantizando la integridad, disponibilidad, interoperabilidad y trazabilidad de la información para la atención de la población adscrita.

Adicionalmente, la Subred desarrolla soluciones Web IN-HOUSE, orientadas a la automatización y mejora continua de procesos internos. Estas herramientas permiten la sistematización de procedimientos operativos y administrativos que antes se realizaban de forma manual, optimizando los recursos técnicos y humanos. Actualmente, se dispone de módulos como Cierre de Farmacia, Sistemas, Novedades Complementarias, Indicadores, Entrega de Turno y Unidad Funcional APH, junto con el desarrollo de nuevos módulos en curso que responden a las necesidades institucionales.

De manera complementaria, la Subred mantiene en funcionamiento otros sistemas de información que apoyan áreas transversales y estratégicas, tales como:

- AgilSalud (Gestión Documental)
- ASYSTECH (Mesa de Servicios TI)
- Almera (Gestión de Calidad)
- SGPC (Gestión de Procesos Contractuales)
- Smart Sur / Moodle (Capacitación y formación)
- Gestión de Indicadores
- Intranet y Portal Web 3.0

Equipos Biomédicos, Evento Adverso, Sonríe, TRIAGE, Banco de Hojas de Vida, y Comprobador de EPS Subsidiadas, entre otros.

Estos sistemas se integran gradualmente dentro del marco de Arquitectura Empresarial y Gobierno Digital, asegurando que la gestión tecnológica de la Subred esté alineada con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), el Modelo de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE v3) y las políticas distritales de interoperabilidad, seguridad digital y eficiencia administrativa.

Nº	Aplicación	Tipo / Dominio	Descripción / Objeto	Estado Actual
1	Dinámica Gerencial Hospitalaria	Hospitalario	Sistema de Información Hospitalario principal de la Subred Sur.	En uso
2	AgilSalud	Gestión Documental	Sistema que reemplaza ORFEO; permite digitalización, gestión y trazabilidad de documentos.	En uso
3	ASYSTECH	Mesa de Servicios TI	Sistema para registro y seguimiento de solicitudes y eventos TI.	En uso
4	Almera	Calidad	Sistema de Información de Calidad institucional.	En uso
5	Moodle / Smart Sur	Formación	Plataforma educativa para capacitación y gestión del conocimiento.	En uso
6	SGPC	Contratación	Sistema registro y control de procesos contractuales.	En uso
7	Gestión de Indicadores	Planeación	Tablero institucional de seguimiento a indicadores.	En uso
8	Intranet	Comunicación Interna	Plataforma CMS Drupal para divulgación interna.	En uso
9	Portal Web 3.0	Comunicación Externa	Sitio web oficial basado en CMS Drupal, conforme normativa MinTIC.	En uso
10	TRIAGE	Atención al Usuario	Aplicativo para información de tiempos triages pacientes.	En uso
11	Equipos Biomédicos	Inventario Biomédico	Sistema para administración e inventario de equipos biomédicos.	En uso
12	Evento Adverso	Seguridad del Paciente	Registro y seguimiento de incidentes y eventos adversos.	En uso
13	Sonríe	Salud Oral	Registro estadístico y clínico de atención odontológica.	En uso
14	Comprobador EPS Subsidiadas	Aseguramiento	Verificación de derechos de EPS subsidiadas.	En uso
15	Banco Hojas de Vida	Talento Humano	Aplicativo para gestión de hojas de vida y procesos de selección.	En uso (modo pruebas)

7.3.12. Servicios Tecnológicos

Como parte de nuestros servicios tecnológicos, contamos con una Mesa de Servicios – Asystech que actúa como el punto único de contacto para todos los usuarios. Su objetivo principal es gestionar de manera eficiente y centralizada los incidentes y solicitudes de servicio para garantizar la continuidad de nuestras operaciones.

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

A través de esta herramienta, facilitamos la comunicación para recibir, clasificar, priorizar y dar seguimiento a cada requerimiento, lo que nos permite resolver los problemas de forma ágil y eficaz. En la imagen, se visualiza claramente este proceso de gestión, que nos ayuda a mantener un registro organizado de todas las interacciones y a optimizar la atención:



Figura. Mesa de Servicios - Asystech. Fuente: Intranet Subred Sur

7.3.13. Dotación del centro de cómputo

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Servidor de correo electrónico, página web e internet	1
2	Servidor de Base de Datos	2
3	Servidor de Aplicaciones	7
4	Servidor de Aplicaciones: SGPC, SIRC, MAO, Gestión Documental	2
5	Servidor de Telefonía IP	2
6	Servidor de Dominio	2
7	Servidor DHCP y respaldo dominio	1
8	Servidor de Impresión	1
9	Blade Center (4 cuchillas)	4
10	Firewall	2
11	Rack para servidores, administración de cableado y equipos de comunicación	6
12	Aire Acondicionado	1
13	UPS de 6 KVAs	2
14	UPS de 100 KVAs	1
15	Tablero electrónico regulado	4
16	Sensores de movimiento	1
17	Switch Administrables	16
18	Sistema de detección de incendios	1

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
19	Sistema de control de temperatura	1
20	Sistema de extinción de incendios	1
21	Sistema de control de acceso con lectora biométrica y tarjetas de proximidad	1
22	Piso falso de 15 cm de altura	1
23	Puerta de seguridad con sistema antipático	1
24	Sistema de iluminación emergente	1
25	Cintoteca	1

7.3.14. Red de comunicaciones.

La Subred Sur cuenta con canales dedicados que intercomunican las 48 unidades que la conforman, teniendo como nodo central de Unidad de Vista Hermosa.

SEDE	CÓDIGO UNIDAD	UNIDAD	CATEGORIA					
			5	5e	6	6a	7	Total
TUNJUELITO	JB	USS San Benito	12		29			41
TUNJUELITO	JC	USS el Carmen - Materno Infantil	10		76			86
TUNJUELITO	JI	USS Isla Del Sol	0		14			14
TUNJUELITO	JO	USS el Carmen - Salud Oral	4	8	10			22
TUNJUELITO	JQ	USS Venecia		24	0			24
TUNJUELITO	JR	USS Nuevo Muzú			20			20
TUNJUELITO	JS	USS Ambulatoria Abraham Lincoln	20		141			161
TUNJUELITO	JT	USS Tunjuelito		9	90	48		147
MEISSEN	MA	USS Meissen - Ambulatorio			24			24
MEISSEN	MD	USS Meissen - Apoyo Diagnóstico			112			112
MEISSEN	ME	USS Meissen			263			263
NAZARETH	NE	USS Nazareth Ecoterapia	2					2
NAZARETH	NN	USS Nazareth			12			12
NAZARETH	NS	USS San Juan De Sumapaz			11			11
TUNAL	TN	USS Tunal Asistencial	4		465			469
TUNAL	TN	USS Tunal Administrativa	33		217			250
USME	UB	USS Usme		4	68			72
USME	UC	USS Santa Librada		2	18			20
USME	UD	USS Marichuela		80	0			80
USME	UE	USS San Juan Bautista		0	12			12
USME	UF	USS Yomasa		1	10			11

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



SEDE	CÓDIGO UNIDAD	UNIDAD	CATEGORIA					
			5	5e	6	6a	7	Total
USME	UG	USS La Reforma		0	11			11
USME	UH	USS Betania		0	21			21
USME	UI	USS Santa Marta		0	16			16
USME	UJ	USS La Flora		7	0			7
USME	UL	USS Danubio Azul		8	0			8
USME	UM	USS Los Arrayanes		4	0			4
USME	UN	USS Fiscalá		15	0			15
USME	UO	USS Lorenzo Alcantuz		9	0			9
USME	UP	USS Destino		5	0			5
USME	UQ	USS Santa Librada II	3					3

SEDE	CÓDIGO UNIDAD	UNIDAD	CATEGORIA					
			45					
USME		Casa Salud Pública	45					45
USME		Casa Territorios	22					22
USME		Sede Administrativa 2	23					23
V.HERMOSA	VA	USS Candelaria I		15				15
V.HERMOSA	VB	USS Vista Hermosa		280				280
V.HERMOSA	VC	USS Jerusalén		39				39
V.HERMOSA	VD	USS Paraíso		14				14
V.HERMOSA	VE	USS Ismael Perdomo		20				20
V.HERMOSA	VF	USS San Francisco		17				17
V.HERMOSA	VG	USS La Estrella		15				15
V.HERMOSA	VH	USS Potosí		12				12
V.HERMOSA	VI	USS Casa De Teja		14				14
V.HERMOSA	VJ	USS Manuela Beltrán I		41				41
V.HERMOSA	VK	USS Sierra Morena		25				25
V.HERMOSA	VL	USS San Isidro		9				9
V.HERMOSA	VM	USS Mochuelo		13				13
V.HERMOSA	VN	USS Pasquilla		11				11
V.HERMOSA	VP	USS Candelaria II		27				27
V.HERMOSA	VQ	USS Manuela Beltrán II						0
V.HERMOSA	VR	USS Candelaria III		4				4
V.HERMOSA	VS	USS Limonar			70			70
V.HERMOSA		Programas Juveniles			45			45
V.HERMOSA		Salud Pública Sede A	123					123

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



SEDE	CÓDIGO UNIDAD	UNIDAD	CATEGORIA					
V.HERMOSA		Salud Publica Sede B	38					38
TOTAL			88	427	2196	163	0	2874

7.3.15. Desarrollo, soporte y mantenimiento.

ITEM	DESCRIPCIÓN DE CONCEPTOS
1	Desarrollo de Intranet y sitio web institucional llevado a cabo por la oficina de sistemas de la subred, este desarrollo abarca 19 aplicaciones web que tienen sus interfaces de captura en la Intranet institucional y almacenan los datos en bases de datos SQL Server y MySQL en el servidor principal de datos, la herramienta utilizada para esto es PHP.
2	Soporte a aplicaciones: Se brinda soporte 7*24 al sistema de información institucional DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA y las aplicaciones IN HOUSE desarrolladas.
3	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e impresoras, el cual es llevado a cabo por el grupo de soporte técnico de sistemas de la subred.
4	Mantenimiento de antenas de comunicación, el cual se contrata externamente a empresas especializadas en el ramo.
5	Soporte a usuario final, el cual varía en temas de ofimática y prevención dado de manera permanente por el grupo de sistemas de la subred a sus más de 4000 colaboradores en 48 sedes.
6	Mantenimiento al sistema de Aire acondicionado del centro de datos, el cual se contrata externamente.

7.3.16. Infraestructura de seguridad.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE CONCEPTOS
1	22 Firewall - Fortinet
2	Proxy sobre plataforma Linux
3	2 Firewall - Huawei
4	Consola antivirus
5	Servidor de dominio Active Directory.
6	Sensores de movimiento centro de datos
7	Cerraduras de seguridad
8	Sistema de control de acceso con lectora biométrica y tarjetas de proximidad
9	Cámaras de seguridad
10	Bitácoras de acceso Data Center y Centro de comunicaciones

7.3.17. Planes de contingencia

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E dispone de un **PLAN DE CONTINGENCIA** ante interrupciones sufridas en recursos informáticos el cual es actualizado cada dos años o cada vez que requiera cambio de conceptos por adquisición de nueva tecnología entre otras posibles razones, este documento indica los riesgos que pueden afectar a la plataforma informática y muestra las acciones a realizar por cada área al momento de una caída de los sistemas informáticos, así como lo que debe hacer el área de apoyo de sistemas para atender la situación.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



7.3.18. Gestión de Información

El objetivo de la gestión de la información es garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información y este proceso hace parte fundamental con el fin de conocer el comportamiento histórico de la Entidad a través de la estadística, llegando realizar el análisis para cumplir los objetivos y metas, pronosticar resultados y reconsiderar nuestros paradigmas actuales.

Por lo cual en el proceso de gestión de la información se tiene en cuenta los siguientes criterios de Pertinencia, Confiabilidad, Utilidad, Oportunidad y Completitud t el ciclo de vida de la gestión de la información se desarrolla bajo los siguientes procesos: Definición de información, Recolección, Validación, Consolidación de información para el análisis y Publicación de información.

Conforme a lo anteriormente expuesto, la Gerencia de la Subred plantea un único proceso de Gestión de la información cuya finalidad sea la integración de la información que genera la institución, el procesamiento y divulgación de la misma para la toma de decisiones que conlleven a mejorar la calidad de los servicios prestados en la subred.

Constitución gestión de la información

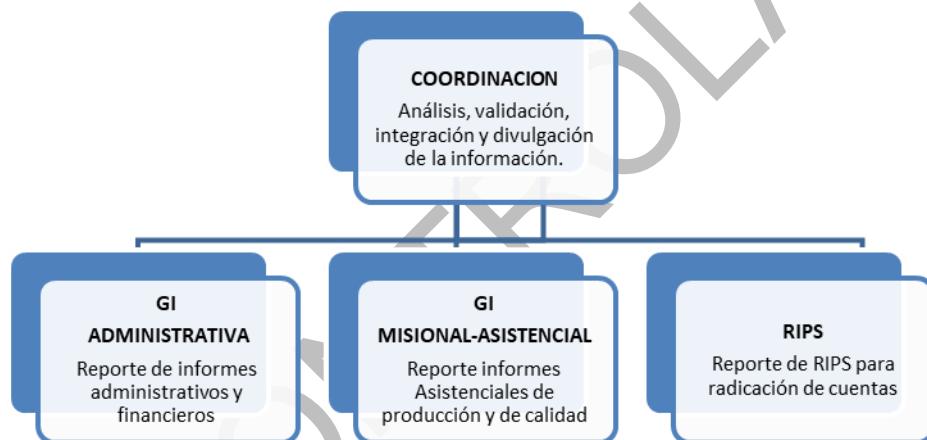


Figura. Organización Funcional Gestión de la Información

Fuente: Gestión de la Información.

La oficina quedó constituida por una coordinación quien se encarga de dar direccionamiento técnico respecto al reporte de la información, definición de procesos para la unificación de fuentes, participación en espacios análisis con las áreas respectivas de los resultados obtenidos y seguimiento al reporte a entes de control y Plan de Acción anual – Balance.

Medición e implementación de la calidad de la información.

Se cuenta con el Plan de Gerencia de la Información que incluye el proceso de Gestión Documental, Gestión de la Información y Sistemas el cual contiene el proceso necesario para lograr la calidad, integralidad y seguridad de la información entregada. En conjunto con el proceso del mejoramiento de la calidad de la información se inició la medición de la calidad de la información mediante un tablero de carácter semanal, en el cual se evidencia la cantidad de inconsistencias en los registros del Sistema Dinámica Gerencial evidenciadas a nivel Administrativo y Asistencial, informe que se encuentra desagregado por Unidad, profesional y especialidad.

El tablero en mención se crea el Subproceso de Gestión de la Información con el objetivo de mejorar en la calidad de la información registrada por los colaboradores asistenciales y



administrativos en el Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria, igualmente se realizan continuamente mesas de trabajo con la Subgerencia de Prestación de Servicios, Directores asistenciales, Profesionales de Enlace, Referentes y profesionales del área de la salud con el fin de analizar resultados en la producción de los diferentes servicios reportados a nivel interno y externo y la revisión de los diferentes formatos de Historia Clínica garantizando tanto la calidad, oportunidad como la obligatoriedad de los campos necesarios para garantizar la completitud de la información requerida por las diferentes EAPBS, Entes de control y líderes de Procesos.

Se realiza articulación con la Dirección de servicios Ambulatorios participando en las diferentes ULC con el objetivo de retroalimentar a los diferentes agentes de dato al interior de cada una de las unidades de Servicios de Salud, dándoles a conocer el correcto diligenciamiento tanto de Agendas, citas médicas, facturación e Historia Clínica, incentivando el autocontrol y el establecimiento de los diferentes puntos de control que se deben ejercer a lo largo de la cadena del dato.

Igualmente, se realizan mesas de trabajo con el área de facturación, glosas y cartera con el objetivo de identificar el debido proceso de cargue de información y las oportunidades de mejora identificadas en la elaboración de reportes asistenciales.

Se implementó el reporte de productividad por profesional, el cual incluye: Horas agendadas, horas laboradas, consultas cumplidas, incumplidas y canceladas, consultas facturadas, y productividad por Unidad, por especialidad y disciplina correspondiente al servicio de consulta externa, se realizó el reporte diario de programación y cancelación de Cirugía por Unidad el cual es remitido a la Gerencia, Dirección Hospitalaria y Referente de Cirugía, con el objetivo de identificar las causas y porcentaje de cancelación en la Institución.

Se consolidaron las fuentes de información en un 100% del total de reportes asistenciales generando reportes desde el Sistema Dinámica Gerencial Hospitalaria, logrando cumplir con el reporte oportuno, con calidad, seguridad, integridad y confiabilidad de la Información Institucional de los servicios Hospitalización, Urgencias, Consulta Externa (Incluyendo Odontología y PYD), Cirugía, Partos y cesáreas reportada a Nivel Interno y Externo de la Institución.

Con lo anterior, se ha logrado mejorar la adherencia a los registros asistenciales y administrativos mediante el uso de los diferentes módulos del Sistema de Información. Se brindaron espacios de capacitación y reentrenamiento en puesto de trabajo a los colaboradores de manera grupal y personalizada, promoviendo con esto el correcto uso del sistema.

Durante la vigencia 2022 y en el marco de la implementación de la norma ISO 27001 en la Subred Sur, se mantuvo la unificación de la red WAN bajo un solo esquema de direccionamiento, lo cual permite realizar el monitoreo y control de las 2050 estaciones de trabajo de forma remota, así mismo permite la unificación del Directorio Activo de la Subred bajo un solo dominio, unificando con esto la implementación de las políticas de seguridad de acuerdo a perfiles y roles dentro de la red de trabajo o dominio. Algunas de estas políticas implementadas, son el bloqueo de uso de correo externo, eliminación de software no autorizado, limitación de permisos, entre otras; y de acuerdo con el seguimiento realizado mediante la lista de aplicabilidad de las políticas finalizamos la vigencia con un cumplimiento de 87%.

7.3.19. Gobierno de TI

El Gobierno de Tecnologías de la Información (TI) en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. constituye el marco que orienta la planeación, ejecución, seguimiento y mejora continua de la gestión tecnológica institucional. Este dominio busca asegurar la alineación estratégica de las TIC con los objetivos misionales, fortalecer la eficiencia

operativa, garantizar la transparencia en la toma de decisiones y promover el uso responsable y sostenible de los recursos tecnológicos.

El modelo de Gobierno de TI se fundamenta en los lineamientos de la Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018 y Resolución 1519 de 2020), el Modelo IT4+, el MIPG y las buenas prácticas internacionales de referencia (ISO/IEC 38500 y COBIT 2019), asegurando una gestión integral, medible y basada en resultados.

Este dominio busca:

- Definir y mantener la estructura organizacional y los roles TIC, de acuerdo con las necesidades de la transformación digital institucional.
- Fortalecer la articulación con las demás áreas de la entidad, asegurando la alineación de los proyectos tecnológicos con los planes estratégicos y operativos.
- Garantizar el cumplimiento del MIPG, la gestión del riesgo, la política de Gobierno Digital y la normativa vigente.
- Gestionar de forma transparente y eficiente a los proveedores TIC, aplicando criterios de calidad, costo/beneficio y continuidad operativa.
- Optimizar los costos de los servicios tecnológicos, promoviendo la sostenibilidad presupuestal y la estandarización de soluciones.
- Administrar de manera integral los programas y proyectos TIC, desde su formulación hasta la medición de resultados e impactos.
- Monitorear y reportar periódicamente los indicadores, metas e informes de seguimiento y control, asegurando trazabilidad y mejora continua.
- Fomentar la cultura de gobierno digital, seguridad de la información y gestión del cambio en toda la organización.

La Dirección de Gestión de Información y Tecnología cuenta con un equipo conformado por profesionales especializados, profesionales de TI, tecnólogos y técnicos, quienes garantizan la operación y sostenibilidad de los servicios tecnológicos. Actualmente, el equipo está integrado por 1 funcionario de planta y 21 contratistas, que en conjunto gestionan la infraestructura de hardware, software, redes, seguridad y soporte operativo de la Subred Sur E.S.E., asegurando la continuidad de los servicios asistenciales y administrativos.

7.3.20. Análisis DOFA

Fortalezas	Oportunidades
Existencia de una Dirección de Gestión de Información y Tecnología consolidada con roles definidos y personal especializado en TI.	Implementación y fortalecimiento de la Política de Gobierno Digital y el MIPG, que promueven la transformación digital institucional.
Avances en la modernización de la infraestructura tecnológica, renovación de servidores y sistemas críticos.	Disponibilidad de programas nacionales de apoyo y cofinanciación en ciberseguridad, interoperabilidad y analítica (MinTIC, Secretaría Distrital de Salud).
Adopción progresiva de buenas prácticas de gestión de Arquitectura empresarial (MRAE V.3, ISO 27001).	Oportunidad de integración con sistemas de información sectoriales (SISPRO, SISMUESTRAS, RIPS-FEV, SIASUR) y plataformas distritales.
Presencia de procesos estandarizados de soporte, mantenimiento y control de activos tecnológicos.	Fortalecimiento de la gestión de datos y analítica institucional como soporte a la toma de decisiones.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Compromiso del equipo TIC en la continuidad operativa, soporte y atención de incidentes.	Posibilidad de formación y certificación técnica del talento humano TIC en nuevas tecnologías y gobierno digital.
Existencia de planes y proyectos PETI estructurados con metas y seguimiento.	Consolidación de la cultura de transformación digital y apropiación tecnológica entre usuarios.
Debilidades	Amenazas
Falta de un modelo formalizado de Gobierno de TI con roles, comités y procesos institucionalizados.	Obsolescencia acelerada de equipos y software ante la alta rotación tecnológica.
Limitada automatización de procesos internos y dependencia de procedimientos manuales.	Riesgos de ciberseguridad por la creciente exposición de servicios digitales y conectividad externa.
Débil integración entre proyectos TIC y procesos misionales, lo que dificulta la trazabilidad estratégica.	Restricciones presupuestales que limitan la continuidad o escalamiento de proyectos tecnológicos.
Escasa disponibilidad de personal de planta en el área TIC, lo que afecta la sostenibilidad operativa.	Rotación de contratistas que genera pérdida de conocimiento institucional.
Falta de un catálogo integral y actualizado de servicios TIC con SLA definidos.	Dependencia de terceros proveedores en servicios críticos sin planes robustos de contingencia.
Necesidad de fortalecer la documentación, seguimiento y trazabilidad de indicadores.	Cambios normativos y regulatorios que exigen adaptación constante de sistemas y políticas digitales.

El análisis **DOFA** evidencia una posición institucional sólida en capacidades operativas y de soporte, pero con desafíos en la formalización del gobierno de TI, la automatización de procesos y la sostenibilidad del talento humano especializado.

Las oportunidades de fortalecimiento se concentran en alinear plenamente la gestión TIC al Gobierno Digital, estructurar comités de gobierno tecnológico, impulsar la interoperabilidad y consolidar la cultura digital interna.

El PETI 2025 deberá aprovechar estas fortalezas para transitar hacia un modelo maduro de gestión tecnológica, sostenible, seguro y orientado a resultados.

7.3.21. Análisis PREN

El análisis PREN complementa los resultados de la matriz DOFA, permitiendo establecer una visión operativa y estratégica sobre cómo aprovechar las fortalezas y oportunidades de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, así como cómo reducir, eliminar o neutralizar los factores que limitan la consolidación del Gobierno de TI en la Subred Sur E.S.E.

Estrategia PREN	Acciones sugeridas
Potenciar (Fortalezas + Oportunidades)	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar la estructura formal del Gobierno de TI (comités, roles, políticas). Impulsar la interoperabilidad y la analítica institucional aprovechando la infraestructura modernizada. Fortalecer la participación del talento humano TIC mediante programas de formación y certificación.
Reducir (Debilidades)	<ul style="list-style-type: none"> Formalizar y estandarizar los procesos TIC bajo lineamientos IT4+ y COBIT. Disminuir la dependencia de contratistas fortaleciendo el equipo de planta.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



Estrategia PREN	Acciones sugeridas
	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la trazabilidad documental y de indicadores del área.
Eliminar (Debilidades críticas / Riesgos altos)	<ul style="list-style-type: none"> Eliminar brechas de automatización en procesos manuales. Sustituir software obsoleto y eliminar herramientas sin soporte. Depurar dependencias con proveedores sin planes de contingencia.
Neutralizar (Amenazas)	<ul style="list-style-type: none"> Mitigar riesgos de ciberseguridad mediante el fortalecimiento de controles, respaldo y monitoreo continuo. Implementar estrategias de actualización tecnológica progresiva. Ajustar los proyectos TIC ante cambios normativos o presupuestales con planificación flexible.

Elaboración propia – Análisis Actual PREN

En el componente de Potenciar, se resalta la solidez técnica y el compromiso del equipo TIC, la existencia de una estructura organizacional en crecimiento y los avances en modernización e infraestructura tecnológica. Estos elementos se convierten en palancas clave para fortalecer la gobernanza institucional, impulsar la interoperabilidad, promover la analítica de datos y consolidar la cultura digital en los funcionarios. La estrategia se centra en aprovechar la disponibilidad de programas nacionales de apoyo, la articulación con el Ministerio TIC y la Secretaría Distrital de Salud, y el uso de estándares internacionales (COBIT, IT4+, ISO 27001) como marco para mejorar la madurez tecnológica y la sostenibilidad digital.

En el componente de Reducir, se identifican áreas de mejora relacionadas con la formalización de procesos, la documentación de procedimientos y la integración transversal de los proyectos tecnológicos con los procesos misionales. También se observa la necesidad de disminuir la dependencia de contratistas fortaleciendo la planta permanente, de modo que se preserve el conocimiento institucional y se optimice la gestión de los servicios tecnológicos. Se plantea como acción prioritaria la implementación de modelos de seguimiento y evaluación que permitan evidenciar resultados medibles y trazables frente a los objetivos estratégicos de la Subred.

Respecto al componente de Eliminar, se propone avanzar en la sustitución de software y equipos obsoletos, la eliminación de procesos manuales o redundantes y la depuración de dependencias tecnológicas que afecten la eficiencia o la seguridad operativa. Esto implica consolidar un plan de renovación tecnológica permanente, ajustado a los lineamientos del PETI 2025 y al marco de inversión institucional, garantizando la disponibilidad y estabilidad de los sistemas críticos que soportan la prestación de servicios de salud.

En cuanto al componente de Neutralizar, el enfoque está dirigido a mitigar las amenazas externas y regulatorias, particularmente los riesgos asociados a ciberseguridad, cambios normativos y restricciones presupuestales. Para ello, se fortalecerán los controles técnicos y administrativos, se desarrollarán estrategias de actualización tecnológica gradual y se implementarán esquemas de continuidad operativa y respaldo de la información (DRP y BCP). De igual forma, se busca anticipar los impactos de nuevas exigencias normativas del sector, garantizando la flexibilidad y adaptabilidad de la infraestructura tecnológica.

En conjunto, el análisis PREN evidencia que la Subred Sur E.S.E. cuenta con una base técnica y organizacional sólida, pero requiere avanzar hacia un modelo formal de Gobierno

de TI institucionalizado, que permita una gestión más estratégica, medible y articulada con la transformación digital del sector salud. El aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades identificadas, junto con la mitigación de los riesgos y debilidades, permitirá consolidar un entorno tecnológico más seguro, eficiente e interoperable, alineado con los objetivos misionales y con la visión de una entidad moderna, inteligente y sostenible.

7.3.22. Seguridad Informática

La entidad cuenta con la Política de Seguridad de la Información como documento controlado (Resolución “Política de Seguridad de la Información”), de obligatorio cumplimiento para todo el personal propio y de terceros. Su objetivo es promover una cultura de uso responsable y seguro de la información y proteger los activos institucionales garantizando su confidencialidad, integridad, disponibilidad y confiabilidad, sin importar el medio o formato en que se gestionen. Asimismo, la política contempla la protección de datos personales y la observancia de la normatividad vigente en seguridad digital.

Para el periodo 2022–2025, el PETI actualiza la alineación del SGSI a ISO/IEC 27001:2022 y sus guías (27002:2022, 27005, 27701, 27017/27018), e incorpora la actualización de controles con su respectivo mapeo a procesos y roles, la Declaración de Aplicabilidad, métricas e indicadores de seguimiento, y la gobernanza bajo MIPG (línea estratégica y tres líneas de defensa) con revisión periódica en comités. Este enfoque asegura trazabilidad con Gobierno Digital y con los objetivos TI institucionales.

7.3.23. Identificación de brechas del MRAE

De acuerdo con los objetivos estratégicos propuestos para la Oficina de Sistemas – Tics y la consolidación realizada a partir del instrumento de MIPG, se identificaron las siguientes brechas en armonía con la política de Gobierno Digital:

Línea MRAE	Brecha prioritaria	Evidencia síntesis	Impacto	Acción 2022–2025
Entendimiento estratégico	Alineación incompleta entre estrategia TI y planes maestros/sectoriales	El PETI exige alinear TI con PND/planes sectoriales y de acción; se requiere trazabilidad plena en todos los proyectos.	Desalineación de inversiones	Matriz de trazabilidad estrategia–proyectos–beneficios; revisión semestral en comité.
Gobierno de TI	Gobernanza y seguimiento no homogéneos	Se fundamenta en MRAE y Gobierno Digital; falta estandarizar indicadores y ciclo de revisión para todas las iniciativas.	Riesgo de incumplimiento de metas	Cuadro de mando PETI con KPIs y umbrales; calendario de comités.
Información y Datos	Gestión de necesidades de información con actualización reactiva	Existe matriz que “se actualiza mes a mes”; formalizar gobierno de datos y calidad.	Decisiones con datos inconsistentes	Catálogo de datos críticos, roles (owner/steward) y controles de calidad.
Aplicaciones	Catálogo y mapa de aplicaciones con brechas de estandarización	El PETI recoge el enfoque MRAE; se requiere arquitectura objetivo y planes de racionalización.	Costos operativos y deuda técnica	Hoja de ruta “AS-IS/TO-BE”, desuso/modernización por oleadas.
Tecnología/Infraestructura	Capacidad y resiliencia no	Requiere articular con DRP/BCP y definir niveles de servicio.	Riesgo de indisponibilidad	Plan de capacidad, niveles de servicio y

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



Línea MRAE	Brecha prioritaria	Evidencia síntesis	Impacto	Acción 2022–2025
	documentadas a nivel objetivo			pruebas de contingencia.
Seguridad y Privacidad	Controles 27001:2022 por fortalecer en continuidad, incidentes, operaciones y criptografía	Brechas evidenciadas en autodiagnóstico SGSI.	Riesgo operativo y regulatorio	Plan de cierre por control, Declaración de Aplicabilidad y métricas.
Servicios de TI	Catálogo/ANS heterogéneos	MRAE exige arquitectura y servicios claros; normalizar catálogo y ANS.	Percepción de servicio desigual	Rediseño de catálogo y ANS con monitoreo continuo.
Cultura y Cambio	Sensibilización y corresponsabilidad disparejas	Línea "Colaboración, Innovación y Seguridad" prevé cultura y gestión de controles.	Incidentes repetitivos	Programa anual de formación y medición de adopción.

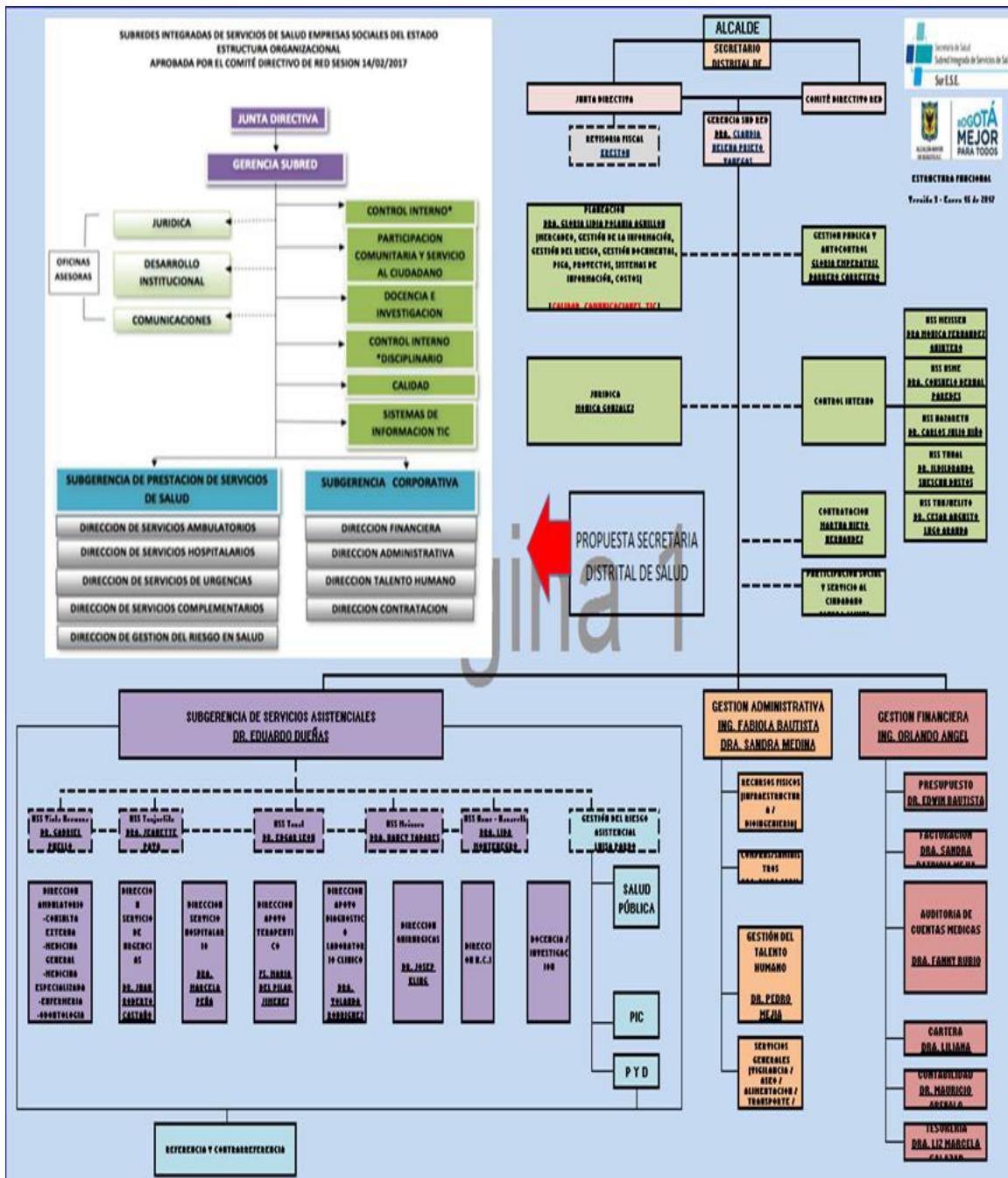
7.4. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

En el entendimiento estratégico se debe tener en cuenta que las entidades que forman parte de la administración pública, deben alinearse con las políticas y estrategias establecidas en planes maestros de Gobierno, como son el plan nacional de desarrollo, los planes estratégicos sectoriales, planes estratégicos institucionales y planes de acción; y con esto generar una estrategia de TI que facilite el logro de los objetivos de TI y de la Entidad, apoyando la transformación de la organización y generando valor.

NO CON



7.4.1. Modelo operativo



Fuente: Elaboración propia

7.4.2. Colaboración, Innovación y Seguridad

Esta línea estratégica busca fortalecer las capacidades institucionales de trabajo colaborativo, innovación y seguridad digital, promoviendo una cultura organizacional basada en la gestión del cambio, la productividad y la confianza tecnológica.

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



Su propósito es consolidar un entorno laboral más ágil, conectado y resiliente, mediante el uso responsable de las tecnologías de la información, la adopción de herramientas modernas y la implementación de buenas prácticas de ciberseguridad.

En el marco del PETI 2025, esta línea agrupa los programas y proyectos orientados a:

- Impulsar herramientas de productividad, comunicación y colaboración digital, que faciliten el trabajo en equipo, la movilidad y la gestión eficiente de procesos en entornos presenciales, remotos e híbridos.
- Implementar soluciones tecnológicas inteligentes (plataformas integradas, intranets, nubes seguras, escritorios virtuales, entornos colaborativos) que optimicen la coordinación entre sedes y dependencias.
- Fortalecer la cultura de seguridad digital institucional, mediante campañas de sensibilización, capacitación, controles técnicos y políticas de protección de la información.
- Gestionar integralmente los riesgos de seguridad tecnológica, aplicando procedimientos, métodos y técnicas que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos institucionales.
- Promover la innovación y el uso de tecnologías emergentes, como la analítica de datos, inteligencia artificial y automatización, para optimizar la toma de decisiones y la calidad del servicio.
- Fomentar el trabajo colaborativo transversal en todas las áreas de la Subred, articulando personas, procesos y tecnología bajo un enfoque de mejora continua y sostenibilidad.

En conjunto, esta línea contribuye directamente a los objetivos de transformación digital de la Subred Sur E.S.E., facilitando la creación de un ecosistema tecnológico colaborativo, innovador y seguro, que apoya la eficiencia institucional, la atención humanizada y la generación de valor público.

7.4.3. Necesidades de información

La Subred Sur en cuenta con una matriz de necesidades de información de acuerdo con los sistemas y procedimientos que se tienen en producción, la cual se actualiza mes a mes teniendo en cuenta las necesidades de información nuevas que puedan surgir en este periodo.

Teniendo como base las necesidades de información identificadas y priorizadas, se establecen criterios para los subprocesos de captura, transmisión, almacenamiento, extracción y minería del dato, análisis y validación de la información, disponiendo de diferentes herramientas tecnológicas que permiten garantizar la completitud, confiabilidad de la información emitida, así como el flujo de la información y la seguridad e integralidad de los datos.

7.4.4. TI como Servicio

Esta línea busca que la Oficina de TI ofrezca capacidades de infraestructura, desarrollo y asesoría en temas tecnológicos a las diferentes áreas del ministerio, mediante la gestión eficiente de sus proveedores.

Dentro de esta línea se encuentran programas y proyectos asociados a:

- Proporcionar capacidades de Infraestructura Tecnológica (Nube privada y nube pública) para apoyar los productos y servicios de TI de la entidad.
- Disponer de Conectividad y Acceso a los servicios de la entidad con seguridad.



- Disponer de la Mesa de Servicio para la Subred en todas sus áreas y sedes.

7.4.5. Alineación de TI con los procesos (Recursos vs Procesos)

En análisis de los procesos de la institución se establece el apoyo tecnológico requerido y en uso, identificando de esta manera como TI soportan los mismos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
JURÍDICA	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DESARROLLO INSTITUCIONAL	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
COMUNICACIONES	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
CONTROL INTERNO	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
CALIDAD	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	PAGINA WEB, INTRANET, MAO
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA

PROCESOS MISIONALES	SISTEMA DE INFORMACIÓN
SUBGERENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS	INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS	INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS	INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA

PROCESOS DE APOYO	SISTEMA DE INFORMACIÓN
SUBGERENCIA CORPORATIVA	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN FINANCIERA	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA
DIRECCIÓN DE CONTRATACION	PAGINA WEB, INTRANET, DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

7.5. MODELO DE GESTIÓN DE TI

7.5.1. Estrategia de TI

7.5.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI

Los objetivos estratégicos de Tecnologías de la Información (TI) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. están orientados a fortalecer la gestión institucional mediante el uso eficiente, seguro y sostenible de las tecnologías, contribuyendo al cumplimiento de la misión de brindar servicios de salud con calidad, oportunidad y transparencia.

En el marco del **PETI 2025**, los objetivos estratégicos de TI son:

N.º	Meta específica	Indicador específico	Actividad específica	Unidad de medida	Línea base
1	Modernizar y optimizar la infraestructura tecnológica, garantizando rendimiento, seguridad y cumplimiento normativo.	Nº de acciones ejecutadas / total de acciones planeadas	Elaborar y ejecutar el plan de renovación tecnológica (red, servidores, nube, seguridad, DRP/BCP).	%	100%
2	Diseñar y ejecutar un plan integral de mantenimiento preventivo para equipos e infraestructuras críticas, asegurando operatividad continua, reducción de fallas y cumplimiento de estándares, con trazabilidad por intervención.	Nº total de mantenimientos realizados / total de mantenimientos programados	Plan de trabajo por unidad de atención (cronograma, OTs, reportes y cierre de hallazgos).	%	100%
3	Desarrollar herramientas tecnológicas que optimicen los servicios digitales a usuarios internos y ciudadanos.	Nº total herramientas identificadas / Nº total herramientas implementadas	Cronograma e implementación de las herramientas priorizadas (módulos, automatizaciones, canales).	%	100%
4	Fomentar el uso y la apropiación de los recursos tecnológicos y buenas prácticas de seguridad digital en toda la Subred. <i>(Actualiza el ítem 4, antes BI)</i>	% de usuarios capacitados / total usuarios programados; % de dependencias con adopción ≥ meta	Plan de formación y apropiación (inducción, reinducción, guías, campañas de seguridad y monitoreo de adopción).	%	100%

7.5.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial

La estrategia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital 2024–2028 “Bogotá Camina Segura”, el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, y las políticas sectoriales del Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Esta alineación permite garantizar la coherencia entre la planeación estratégica institucional, los lineamientos del sector salud y las directrices del Gobierno Digital, promoviendo la integración de esfuerzos hacia la modernización del Estado, la mejora de los servicios públicos y la transformación digital del sistema distrital de salud.

En el ámbito sectorial, la estrategia de TI contribuye a los objetivos del Plan Decenal de Salud Pública 2022–2031, orientados al fortalecimiento del modelo de Atención Primaria

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



en Salud (APS), la gestión del conocimiento, la interoperabilidad de los sistemas de información y la toma de decisiones basadas en datos. Asimismo, se articula con las metas del Ministerio de Salud para el uso del RIPS-FEV, la consolidación de SISPRO, el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Información en Salud (SGIS) y la implementación del Plan Nacional de Transformación Digital en Salud.

A nivel territorial, las acciones del **PETI** se alinean con las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo Distrital, particularmente con los propósitos de:

- **“Un gobierno que cuida y se transforma digitalmente”**, mediante la modernización tecnológica, la interoperabilidad y la mejora de la experiencia ciudadana.
- **“Una Bogotá con bienestar y equidad”**, garantizando el acceso a servicios de salud con calidad, oportunidad y soporte tecnológico.
- **“Una ciudad inteligente, segura y sostenible”**, fortaleciendo la infraestructura tecnológica, la ciberseguridad y el uso ético de la información pública.

La estrategia de TI institucional se articula también con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018 y Resolución 1519 de 2020), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE v3) del MinTIC, garantizando la interoperabilidad, seguridad digital, gestión de datos, sostenibilidad y la generación de valor público en todos los niveles de la Subred Sur E.S.E.

7.5.1.3. Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública

La estrategia TIC 2025 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se diseña y ejecuta en coherencia directa con la plataforma estratégica institucional (misión 2025 y visión 2028) y con el modelo de Atención Primaria en Salud. Su foco es garantizar el uso eficiente de los recursos tecnológicos para habilitar el modelo de atención en red, fortaleciendo la gestión de la información y la plataforma informática en cuatro dimensiones: infraestructura, aplicaciones, servicios y usuarios.

En concreto, la alineación se materializa así:

- **Infraestructura**: modernización y continuidad operativa (red, centros de datos, servidores, nube, DRP/BCP) para asegurar disponibilidad de los servicios asistenciales y administrativos.
- **Aplicaciones**: evolución de sistemas misionales y de apoyo (p. ej., SIASUR, Dinámica Gerencial), con interoperabilidad, estándares de datos y reducción de deuda técnica.
- **Servicios**: gestión por SLA/SLI, mesa de ayuda, automatización y monitoreo, orientados a experiencia del usuario y eficiencia operativa.
- **Usuarios**: capacidades digitales, gestión del cambio y cultura de seguridad para una adopción efectiva y segura de las soluciones.

De forma transversal, la estrategia TI:

- Fortalece el gobierno y la calidad de los datos (analítica/BI para decisión clínica y gerencial).
- Cumple Gobierno Digital, MIPG y seguridad digital (protección de datos, gestión de riesgos, auditoría).
- Opera con KPIs e indicadores alineados al plan institucional, con seguimiento trimestral y reporte a comités (TI, Planeación, Calidad).



7.5.1.4. Gobierno de TI

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., el Gobierno de Tecnologías de la Información (TI) se consolida como un pilar fundamental para la eficiencia, transparencia y sostenibilidad institucional, garantizando que todas las inversiones, decisiones y proyectos tecnológicos estén alineados con la estrategia organizacional y contribuyan directamente al cumplimiento de la misión de la entidad.

El Gobierno de TI permite mejorar el desempeño organizacional mediante la gestión basada en conocimiento, el fortalecimiento de la toma de decisiones informadas y la definición clara de roles, políticas y responsabilidades. Bajo este enfoque, la Subred asegura que cada inversión tecnológica genere valor público, respalde la prestación de servicios de salud y cumpla con las leyes, normas y regulaciones vigentes del sector salud y del ecosistema digital estatal.

La gerencia de TI, con el respaldo de la alta dirección, lidera iniciativas de innovación, transformación digital y seguridad de la información, impulsando una relación más efectiva entre las áreas misionales, de apoyo y de dirección. Este modelo de gobernanza promueve la optimización de costos operativos, la eficiencia en la gestión de recursos, la reducción de riesgos tecnológicos y el fortalecimiento de la confianza digital tanto interna como externamente.

Entre los principales beneficios del Gobierno de TI se destacan:

- Alineación estratégica: cada proyecto tecnológico responde a los objetivos institucionales y a las políticas nacionales y distritales de salud digital.
- Transparencia y cumplimiento: se fortalecen los mecanismos de rendición de cuentas, trazabilidad de decisiones y seguimiento a las inversiones.
- Gestión de riesgos y seguridad digital: se implementan controles preventivos, continuidad operativa (DRP/BCP) y prácticas basadas en ISO 27001 y CONPES 3995.
- Valor al ciudadano: las tecnologías adoptadas mejoran la experiencia del usuario, la comunicación con la comunidad y la disponibilidad de servicios digitales confiables.
- Innovación y mejora continua: se promueve una cultura de adopción tecnológica responsable, sostenible y basada en resultados.
- De acuerdo con el PETI 2025, el Gobierno de TI de la Subred Sur E.S.E. seguirá orientándose por los marcos nacionales vigentes, incluyendo la Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018, Resolución 1519 de 2020, MRAE v3, IT4+ y CONPES 3975 de 2019), asegurando una administración integral, segura y estratégica de las Tecnologías de la Información, en beneficio de la gestión institucional y del servicio a la ciudadanía.

7.5.1.5. Riesgos y Seguimiento

De acuerdo con el levantamiento de la matriz de riesgos institucional, se identificaron riesgos asociados a las Tecnologías de la Información, entre ellos la pérdida de información, la falta de integridad, la fuga de datos clasificados como confidenciales, la no disponibilidad de los sistemas y el daño de equipos por ataques informáticos. Estos riesgos son gestionados mediante un esquema de tres líneas de defensa que permite realizar seguimiento, monitoreo y evaluación continua de los controles definidos, garantizando la trazabilidad de las acciones y la mitigación oportuna de posibles incidentes. Durante este periodo, se ejecutaron actividades preventivas y de verificación en el sistema ALMERA, fortaleciendo la gestión de la información, la disponibilidad tecnológica y la mejora continua de los procesos institucionales de la Subred Sur.



7.5.2. Plan de implementación de procesos

El plan de acción de TI se encuentra enmarcado en el Plan Operativo anualizado de la subred sur donde se definen las acciones a realizar por parte de TI las cuales se alinean con las estrategias y los objetivos ya definidas en el PETI.

Las líneas de acción definidas son:

- Desarrollar el programa de seguridad informática
- Interoperabilidad de la Historia clínica y módulos administrativos
- Consolidación y análisis de la información institucional

7.5.3. Gestión de información

7.5.3.1. Herramientas de análisis.

La Institución cuenta con el procedimiento de “Generación de informes” el cual contiene el paso a paso para la generación, análisis y validación y reporte de informes de obligatorio cumplimiento y reportes para cliente interno y externo. De acuerdo a las desviaciones encontradas en el proceso de análisis se remite el reporte a los Directores Transversales para que analicen los resultados mediante metodológicas de Análisis Causal a nivel operativo (ambulatorio, urgencias y hospitalización) y los resultados del análisis se constituyen en elemento fundamental para la toma de decisiones por los niveles tácticos y estratégicos, así como la alta dirección.

De acuerdo a las desviaciones se generan las siguientes acciones:

- Verificación del flujo de la información para establecer si dentro del mismo se encuentran las posibles desviaciones.
- Si el resultado de la verificación es satisfactorio, la información deberá ser validada y analizada en los espacios definidos para ello. La emisión de resultados de indicadores recibe la información del subprocesso de administración de bases de datos y las cifras obtenidas son validadas con las áreas involucradas en su nivel operacional, de este modo se han podido identificar falencias en la precisión del requerimiento, en el registro, e incluso en el criterio de consolidación; ante lo cual se han desarrollado procesos de capacitación en la formulación, seguimiento y control de indicadores con la consecuente actualización de fichas técnicas.
- Activación del proceso de Mejora Continua, con formulación de acciones de mejora inmediatas o planes de mejora por parte del equipo de autoevaluación. Dichas acciones, así como los resultados de su implementación son comunicadas al personal a través de los mecanismos de comunicación establecidos (correo intranet, comités y/o mesas de trabajo, comité de junta directiva).

A su vez, por medio de los comités institucionales se hace el seguimiento a los indicadores y frente a los resultados obtenidos se genera toma de decisiones para de esta manera dar respuesta a las variaciones no esperadas, dentro del acta de comité se establecen los compromisos a realizar y se hace seguimiento por parte del secretario designado de cada comité.

Cuando las desviaciones encontradas requieren de una corrección o acción de mejora, estas son ingresadas en el aplicativo de planes de mejoramiento y reportadas al responsable de ejecución de la actividad y siguiendo con la metodología planteada en el procedimiento para planes de mejoramiento anteriormente relacionado.

7.5.4. Arquitectura de Información

La institución tiene documentado en el Plan de Gerencia de la información los siguientes mecanismos de flujo de información:

- Transmisión de información por medios digitales; aplicativos de registro y consulta, página web, correo electrónico y utilitario.
- Información física que es distribuida por el área de correspondencia y administrada en su almacenamiento y distribución por el proceso de Gestión de archivo con los procedimientos de préstamo, manejo y custodia.
- A través de los procedimientos de ventanilla única de correspondencia en cabeza del área de gestión documental, mediante comunicaciones internas y externas, este mecanismo permite conocer las necesidades de comunicación de los procesos y establecer las estrategias de comunicaciones pertinentes para satisfacer las necesidades identificadas.
- Los mecanismos de comunicación disponibles para difundir información de viva voz, tales como; ULG, ULC, espacios de posicionamiento político Copaco, comités, etc.

Para la implementación de estos mecanismos, la Subred cuenta con una red digital de voz IP y datos, además de la posibilidad de publicar vía Internet e intranet en la página web y un sistema de correo electrónico interno y externo. Todo lo anterior soportado en la plataforma tecnológica de la institución, la cual cuenta con bases de datos centralizadas en los servidores del Data Center y una red digital de datos. La seguridad, veracidad y confiabilidad de los datos almacenados por los diferentes aplicativos se garantiza a través del establecimiento de criterios de validación de los datos ingresados por el usuario, con el objeto de minimizar los posibles errores generados durante su captura.

Teniendo en cuenta lo anterior la implementación de los mecanismos de transmisión de la información se encuentra definida por tres aspectos:

- Infraestructura Tecnológica de Comunicaciones.
- Transmisión de Informes internos y Externo.
- Plan de Comunicaciones.

Infraestructura Tecnológica de Comunicaciones. Esta se encuentra establecida e implementada mediante una plataforma digital de transmisión de datos a través de la red LAN de la Subred la cual permite intercomunicación por medio de canales dedicados entre el Data Center y las 48 USS tanto asistenciales como administrativas de la institución.

De igual forma se ha orientado el manejo de información a medios electrónicos por lo cual dentro de las aplicaciones desarrolladas INHOUSE se cuenta con una funcionalidad para la generación de reportes en línea, extraer datos mediante Business Intelligence en tiempo real a través de cualquier estación de trabajo de la institución.

La validación de la veracidad, confiabilidad y validez de la información incluida en aplicaciones como Historia Clínica Sistematizada, se realiza mediante "pre guardado" de los datos ingresados al sistema, con el fin de alertar al profesional asistencial sobre posibles inconsistencias en la coherencia de diagnósticos, finalidades y causas externas

La transmisión de Informes internos y externos usa como medios de transmisión de la información la Subred cuenta con mecanismos electrónicos a través de la red LAN de la institución, correos institucionales y módulo de extracción de reportes en el aplicativo de DGH.NET, así mismo se realiza transmisión de información mediante aplicaciones de entes externos entre los cuales se puede mencionar los subsistemas de vigilancia Epidemiológica desarrollados por la Secretaría de Salud.

Otro mecanismo de transmisión de la información es el realizado a través de comunicaciones impresas, las cuales son remitidas por medio del área de correspondencia de la institución mediante correo certificado.

El proceso de transmisión de la información se monitorea bajo dos criterios:

- Grado de utilización de los diferentes medios de transmisión de datos e información
- Nivel de Satisfacción de la transmisión de la información

El plan de comunicaciones en el cual se concretan las acciones de divulgación de la información. Esta puede ser por medio de eventos, publicaciones en la Intranet, publicaciones en la Página Web de la Subred, información de carteleras, etc.

7.5.5. Sistemas de información.

7.5.5.1. Implementación de sistemas de información

Se implementó el Sistema de Información Hospitalario DINÁMICA GERENCIAL en su última versión incluidos los servicios Web de Interoperabilidad con la Plataforma Bogotá Salud Digital (Historia Clínica Distrital, agendamiento y formula medica), herramientas que permite tener una integración y trazabilidad de las atenciones brindadas a los pacientes dentro de la red pública distrital; así mismo se logró mejorar la adherencia a los registros asistenciales y administrativos mediante el uso de los diferentes módulos del Sistema de Información. Se brindaron espacios de capacitación y reentrenamiento en puesto de trabajo a los colaboradores de manera grupal y personalizada, promoviendo con esto el correcto uso del sistema de información. Dentro del módulo de Historias Clínicas se dispone a la fecha de 213 formatos estandarizados para el registro de las atenciones médicas realizadas a nuestros pacientes, así como de 36 fichas de notificación obligatoria del Ministerio de Salud que dan cumplimiento al reporte de eventos de interés en salud pública.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, un avance importante para estas unidades como para la implementación del modelo de salud, es que, por ser un sistema de información unificado, los registros de las atenciones realizadas en las unidades rurales pueden ser consultadas por cualquier profesional asistencial en cualquiera de las demás USS, CAPS o HUMES que conforman la Subred Sur, permitiendo con esto tener una trazabilidad e integridad de las atenciones prestadas a nuestros pacientes.

Por otra parte, se han consolidado la presentación de informes y tableros, teniendo como fuente principal el sistema de Información DINÁMICA GERENCIAL HOSPITALARIO sistema que permiten en tiempo real generar y consultar información asistencial, administrativa y financiera de las atenciones prestadas a nuestros usuarios, lo cual permite una base consolidada para la toma de decisiones en la entidad La subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E en el componente transformación digital en la emergencia Sanitaria Covid-19 en el sistema de información se realizó la implementación de Telexperticia desde el módulo de Historias Clínicas. Que buscan limitar la relación social directa, reduciendo la movilidad y las interacciones personales. A la fecha la subred presta los siguientes servicios a través de esta modalidad: Medicina general, enfermería, Salud oral, Higiene oral, Psicología, Terapia de lenguaje, Terapia ocupacional

7.5.5.2. Servicios de soporte técnico

La Subred Sur E.S.E. ha implementado Asystech, su Mesa de Servicios, para garantizar la continuidad y calidad de los servicios de salud. Esta herramienta gestiona todos los incidentes y requerimientos técnicos de los usuarios en las unidades asistenciales y administrativas.

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



Asystech actúa como un marco de trabajo común, basado en ITIL, que estandariza la comunicación y gestión entre áreas administrativas, unidades asistenciales y proveedores. Esto asegura una respuesta coordinada y eficiente ante cualquier necesidad de soporte técnico.

La Mesa de Servicios está disponible 24/7 para que los usuarios puedan reportar cualquier evento que afecte su acceso a los servicios. Todas las solicitudes son validadas por el equipo de la mesa antes de ser clasificadas como una incidencia.

Luego de que el usuario, por medio de la herramienta destinada para tal fin, cree el caso de su solicitud, la atención se puede realizar por medio de atención presencial, atención telefónica y/o atención remota. Esta atención puede ser escalada a tres niveles de soporte, clasificados así: nivel 1 es el técnico de soporte, nivel 2 tecnólogos y nivel 3 que corresponde a Ingenieros especialistas.

7.5.6. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

7.5.6.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

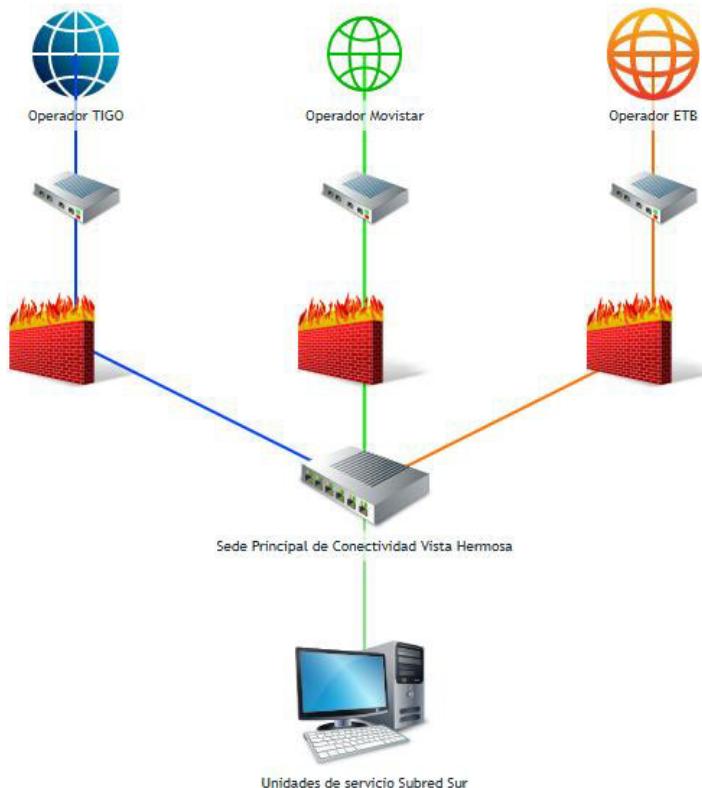
Con el fin de garantizar la disponibilidad y la operación de los servicios de TIC dentro del último año se han llevado a cabo proyectos tecnológicos en el marco del fortalecimiento de la plataforma tecnológica dentro del componente de Hardware como fortalecimiento de equipos de cómputo e impresoras, Fortalecimiento Centro de Datos, Ampliación Internet Satelital y canales dedicados.

Como mecanismos de seguridad Informática durante el último año se implementó la segmentación de las 48 unidades de atención que conforman la Subred a través de VLAN concediendo una sola red WAN, permitiendo con esto el monitoreo remoto de todas las estaciones de trabajo, así mismo esta implementación es base para la unificación del Directorio Activo de la entidad, mecanismo por el cual se implementan los controles de seguridad informática a los usuarios.

Adicional a esto se realizó la actualización del plan de contingencia ante interrupciones inesperadas de recursos informáticos, la cual enfatizó las acciones a realizar por cada uno de los responsables de los procesos, así como se fortaleció las medidas generadas por parte de los médicos, y personal de estadística al manejo de las historias clínicas diligenciadas de forma manual. Así mismo se generó el instructivo para la ejecución del simulacro de contingencia, el cual describe paso a paso las acciones a realizar por el personal de sistemas para generar los simulacros de contingencias de recursos informáticos con el fin de efectuar el monitoreo de la adherencia al plan por parte de los colaboradores de las diferentes áreas.

7.5.7. Infraestructura y conectividad

La Subred Sur cuenta con canales dedicados que intercomunican las 48 unidades que la conforman, teniendo como nodo central de Unidad de Vista Hermosa.



7.5.8. Servicios de operación

ÍTEM		DOCUMENTO
1. Normas		
1.1		Norma ISO 27001
1.2		Resolución 305 de 2008
1.3		Normograma Sistemas de Información
1.4		Políticas Operativas de Seguridad Informática
2. Procedimientos		
2.1		Procedimiento Mantenimiento de Equipos
2.2		Procedimiento Creación de usuarios y perfiles de acceso

ÍTEM		DOCUMENTO
2.3		Procedimiento Generación de Back ups
2.4		Procedimiento Desarrollo de Software
2. Guías - Instructivos - Planes		

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



ÍTEM	DOCUMENTO
2.1	Plan de Contingencia y Continuidad del Servicio
2.3	Instructivo para el desarrollo de simulacros
2.4	Lista de chequeo Adherencia al Plan de Contingencia
2.5	Lista de chequeo seguridad informática
2.6	Lista de Verificación Creación de Usuarios
3. Bases de Datos	
3.1	Base de datos Intranet
3.2	Base de datos HIS
3.3	Base de datos Greenpacs
3.4	Base de Datos Gestlab
3.5	Base de datos Pagina Web
4. Formatos y Planillas	
4.1	Creación de usuarios
4.2	Mantenimiento preventivo de equipos
4.3	Generación de Backups

7.5.9. Mesa de servicios

La Mesa de Servicios ASYSTECH tiene como propósito central brindar asistencia técnica y funcional a los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., garantizando una atención oportuna, eficiente y conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Este servicio actúa como el punto único de contacto entre los usuarios y la Oficina de Sistemas de Información TIC, permitiendo registrar, atender y dar solución a incidentes y requerimientos tecnológicos mediante la plataforma ASYSTECH, asegurando trazabilidad, priorización adecuada y cumplimiento de los tiempos de atención definidos. El modelo de operación se estructura en tres niveles de atención: el Nivel I, a cargo de los agentes de mesa y técnicos de soporte en sitio, responsables de la recepción y resolución inicial de los casos; el Nivel II, conformado por tecnólogos que realizan diagnósticos avanzados y aplican acciones correctivas especializadas; y el Nivel III, compuesto por especialistas o proveedores externos que gestionan incidentes de alta complejidad y validan las soluciones finales. Este esquema, alineado con las buenas prácticas de ITIL y la Política de Gobierno Digital, fortalece la continuidad de los servicios tecnológicos, la calidad en la atención a los usuarios y la gestión integral de los recursos TI de la Subred Sur

Proceso de atención Mesa de Servicios ASYSTECH

El proceso de atención de la Mesa de Servicios ASYSTECH inicia con la recepción de solicitudes por los canales oficiales (plataforma ASYSTECH, correo institucional, línea telefónica o canal de WhatsApp corporativo). Una vez recibido el caso, el Agente de Mesa de Servicios realiza la verificación de datos mínimos, la categorización (incidente o requerimiento) y la priorización (alta, media o baja), conforme al impacto en la operación institucional.

Posteriormente, se asigna el caso al nivel de atención correspondiente según la complejidad técnica:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN - PETI

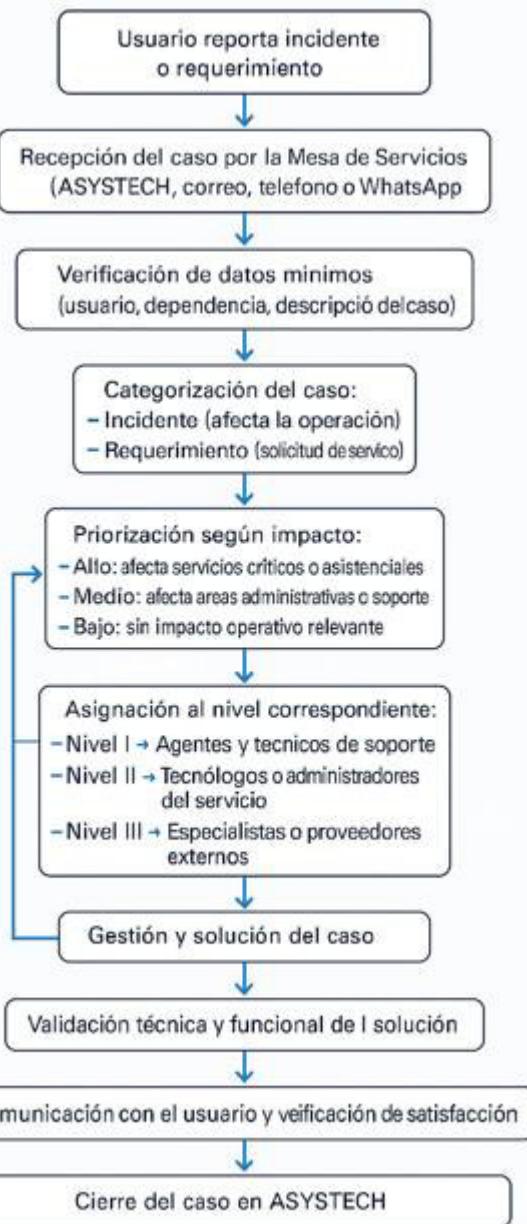
GI-TIC-PL-04 V10

- **Nivel I:** Agentes de mesa y técnicos de soporte en sitio, quienes realizan atención inmediata y soluciones de primer contacto.
- **Nivel II:** Tecnólogos, encargados de diagnósticos avanzados, mantenimiento especializado y análisis correctivo.
- **Nivel III:** Especialistas o proveedores externos, responsables de intervenciones críticas o validación de soluciones definitivas.

Una vez resuelto el incidente o requerimiento, el caso se valida y cierra en la plataforma, dejando registro de la satisfacción del usuario y de los tiempos de atención establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Todo el proceso es monitoreado desde la coordinación de la Mesa de Servicios, garantizando la trazabilidad, la calidad del soporte y la mejora continua del servicio tecnológico institucional

NO CONTROLADO

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



7.5.10. Uso y apropiación

Desde su conformación, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. adoptó el Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria como fuente única de captura del dato y plataforma oficial para la gestión asistencial, administrativa y financiera. Este sistema soporta la operación diaria, la generación de reportes y estadísticas, y la trazabilidad integral de la información institucional.

La formación de usuarios se desarrolla bajo el procedimiento “Gestión del uso de la Tecnología”, implementado por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología en coordinación con los proveedores. El esquema incluye inducción, reinducción y entrenamiento en el puesto de trabajo, con jornadas anuales de capacitación dirigidas a más de 1.000 colaboradores (asistenciales y administrativos). Adicionalmente, un equipo de

reentrenamiento realiza acompañamiento continuo en procesos y uso del sistema, asegurando la estandarización operativa y la mejora de la experiencia de usuario.

En materia de infraestructura y conectividad, la Subred estandarizó su plataforma tecnológica sobre una red WAN corporativa que interconecta las 40 unidades de atención, garantizando disponibilidad, seguridad y desempeño de las aplicaciones institucionales. El parque computacional y los accesos al sistema de información están habilitados en la totalidad de las sedes, con políticas de administración, soporte y mantenimiento que aseguran la continuidad del servicio.

Estas acciones consolidan un modelo de operación digital unificado, fortalecen la calidad y oportunidad del dato y habilitan la toma de decisiones basada en información para la gestión clínica y gerencial de la Subred Sur.

7.6. MODELO DE PLANEACIÓN

El Plan Operativo Anual 2025 de la Oficina de Sistemas de Información y TIC de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. orienta sus acciones al fortalecimiento de la gestión tecnológica institucional, apoyando los objetivos estratégicos y misionales mediante la transformación digital, la eficiencia operativa y la sostenibilidad tecnológica.

Las metas planteadas priorizan la optimización de servicios tecnológicos, el seguimiento de indicadores de desempeño y la consolidación de una cultura digital en los colaboradores de la Subred. Entre los principales compromisos se destacan: mantener el 95% de los casos cerrados en la Mesa de Ayuda, establecer la línea base de gestión de PQR, y garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo del 100% de los recursos físicos y tecnológicos.

Durante la vigencia 2025 se avanzará en el cumplimiento del Plan de Transformación Digital, promoviendo la digitalización de archivos, el fortalecimiento de la comunicación digital interna y el uso de herramientas analíticas como Power BI. Asimismo, se implementarán estrategias de competencias digitales, se dará cumplimiento a los planes derivados del Decreto 612 de 2018, y se garantizará el seguimiento oportuno en ALMERA de los controles de riesgos institucionales.

El plan también contempla acciones de mejora continua en los procesos de calidad, gestión ambiental y formación del talento humano, buscando mantener coberturas del 92% en capacitaciones y una apropiación del conocimiento del 80% en los colaboradores formados.

Con este enfoque, el POA 2025 consolida una hoja de ruta tecnológica alineada al PETIC, MIPG, y Plan Estratégico Institucional, fortaleciendo la gestión del conocimiento, la eficiencia operativa y la madurez digital de la Subred Sur E.S.E.

7.6.1. Hoja de ruta

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	TIPO DE PROCESO	META	INDICADOR	ACTIVIDADES
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Mantener el 95% de los casos cerrados de la mesa de ayuda de la oficina de Sistemas de Información Tic. De acuerdo a los niveles de Servicios.	Porcentaje de casos cerrados en la mesa de Ayuda de la Oficina de Servicios de Salud Sur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar los niveles de servicio de la mesa de ayuda. 2. Gestionar y cerrar los casos registrados en la mesa de ayuda de Sistemas. 3. Realizar trimestralmente la encuesta de satisfacción de la mesa de ayuda de Sistemas



OBJETIVOS ESTRATEGICOS	TIPO DE PROCESO	META	INDICADOR	ACTIVIDADES
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Establecer línea base a través de la gestión del 100% de los requerimientos de PQR, dentro de los tiempos establecidos del proceso.	Gestión de PQR	<ol style="list-style-type: none">1. Calcular la tasa del periodo a evaluar de la vigencia anterior y la vigencia actual
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Estratégico	Garantizar anualmente el mantenimiento preventivo y correctivo al 100% de los recursos físicos del hospital.	Cronograma Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Elaborando y ejecutando plan de mantenimiento preventivo a los equipos biomédicos e industriales, plan de mantenimiento de la infraestructura física. ejecutando mantenimiento correctivo a los equipos que lo requieran
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Lograr un 95% de cumplimiento del Plan de Transformación Digital	Porcentaje de avance en la implementación del Plan de Transformación Digital	<ol style="list-style-type: none">1. Digitalización de Archivos en Papel2. Comunicación Digital Interna3. Seguimiento de Indicadores Clave de Salud usando Power BI
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Generar estrategias en TI para desarrollar competencias digitales en la Subred	Porcentaje de Estrategias desarrolladas en competencias Digitales	<ol style="list-style-type: none">1. Definir las estrategias y temas en TI para desarrollar competencias digitales2. Establecer el cronograma con las actividades, temas y fechas.3. Desarrollar el cronograma en los tiempos establecidos.4. Definir acciones de mejora conforme a los resultados.
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Lograr el cumplimiento de los planes decreto 612 relacionados con el PETIC, Plan de Riesgos y Plan de Seguridad de la Información	Ejecución Planes Decreto 612	<ol style="list-style-type: none">1. Documentar plan y aprobarlo mediante comité de gestión y desempeño.2. Realizar seguimiento trimestral.
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Cumplir con el 100 % programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC) con enfoque en acreditación.	Plan de Mejoramiento PAMEC	Ejecutar al 100% las actividades programadas a partir de la matriz de priorización del PAMEC para el proceso.

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



OBJETIVOS ESTRATEGICOS	TIPO DE PROCESO	META	INDICADOR	ACTIVIDADES
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Cumplir mayor o igual al 97% los planes de mejoramiento inscritos para el proceso.	Porcentaje de Cumplimiento de las Acciones de los Planes de Mejoramiento Formulados por los Procesos de la Subred Sur E.S.E.	<ol style="list-style-type: none"> Realizar levantamiento de planes de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos y/u oportunidades de mejora identificadas en el proceso producto de las diferentes fuentes de mejoramiento internas y/o externas. Realizar seguimiento y monitoreo a la ejecución de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento definidos para el proceso según frecuencia definida. Implementar acciones de mejora de acuerdo a los resultados del seguimiento. La oficina de calidad deberá plantear las OM que se requieren para generar la medición de este indicador y que sean de cumplimiento de la Oficina de Sistemas de Información TIC
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Oportunidad en el seguimiento y reporte en ALMERA de los controles asociados a los riesgos por parte de la primera línea	Porcentaje de Ejecución de los Controles asociados a los Riesgos del proceso y registrados en la matriz de riesgos.	<ol style="list-style-type: none"> Medir el nivel de cumplimiento en la realización oportuna del seguimiento en ALMERA a los controles establecidos para los riesgos identificados. Reporte en ALMERA de primera línea el 10 cd/mes. Definir acciones de mejora inmediata de acuerdo a los resultados y/o materialización de los riesgos.
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Estratégico	Cumplir al 96% el Plan de acción de disminución de Brechas en el Marco de las Dimensiones y Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión correspondientes al proceso	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Acción disminución de Brechas resultados de Índice de Desempeño Institucional.	<ol style="list-style-type: none"> Evaluar el FURAG en los tiempos establecidos por el DAEP. Identificar brechas, definir, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora conforme a los resultados del Índice de desempeño Institucional respecto a la vigencia anterior correspondientes al proceso.
GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Apoyo	Establecer línea base de consumo de papel en relación a la	Consumo de papel.	<ol style="list-style-type: none"> Garantizar los registros del aprovechamiento y demás residuos generados.

Notas Legales: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



OBJETIVOS ESTRATEGICOS	TIPO DE PROCESO	META	INDICADOR	ACTIVIDADES
		producción administrativa		<ul style="list-style-type: none"> 2. Validar y realizar análisis del gasto de papel vs producción. 3. Garantizar la información disagregada por sedes.
TALENTO HUMANO, HUMANIZACIÓN Y CULTURA, + CORAZÓN	Apoyo	Cumplimiento con cobertura del 92% de las capacitaciones del proceso	Cobertura de cumplimiento de las Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> 1. Establecer un cronograma de capacitaciones preventivas como correctivas. 2. Establecer un pre y post test para medir la apropiación 3. Brindar las capacitaciones en los tiempos establecidos. 4. Seguimiento al uso y apropiación de los temas capacitados. 5. Capacitar en un 100% a los colaboradores en el uso del módulo de Historia clínica Colaboradores Nuevos
TALENTO HUMANO, HUMANIZACIÓN Y CULTURA, + CORAZÓN	Apoyo	Lograr una apropiación del conocimiento del 80% de los colaboradores convocados en relación al indicador de capacitaciones	Apropiación del conocimiento de las acciones de formación correspondientes a la Capacitación	

Fuente: Elaboración propia

7.7. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

A continuación, se identifica los siguientes grupos de interesados a quienes debe darse a conocer el plan junto con la estrategia definida para cada uno, así como la dependencia o persona responsable de ejecutar dicha estrategia para cada grupo objetivo.

OBJETIVO	ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN	RESPONSABLE
Directivos	Documento Informativo	Gestión de TIC
Asesores, Coordinadores, Responsables de Áreas, referentes, colaboradores y usuarios.	Intranet, comités técnicos, documento informativo, ULC.	Gestión de TIC

Se define la estrategia de Uso y Apropiación de las capacidades de TI de la Secretaría Distrital de Gobierno de manera que se logre un mayor aprovechamiento por parte de todas las personas involucradas en el marco de la implementación del PETI, ya que, al enfrentarse a nuevos cambios, siempre existen nuevos cuestionamientos que inciden en el comportamiento y desempeño. La gestión de uso y apropiación vista como gestión de capacidad de adaptación a las diferentes transformaciones, puede ser la respuesta acertada para lograr sostenerse y desarrollarse y que la Secretaría Distrital de Gobierno, pueda llegar a ser capaz de cambiar continuamente. Esta estrategia está dividida en cuatro partes fundamentales, la primera es la estrategia de divulgación y comunicación en donde se definen los principales mensajes que se deben transmitir de acuerdo con los diferentes grupos de interés y los canales de comunicación más apropiados. En segundo lugar, se definen las actividades de capacitación que generen las habilidades y competencias para hacer un uso adecuado de las capacidades de TI y de manera particular para desarrollar a los funcionarios de la Dirección de Tecnologías e Información haciendo énfasis en la generación de las habilidades blandas requeridas para ejercer un rol de liderazgo y transformador en la Secretaría y el Sector. El tercer componente es la estrategia de evaluación y monitoreo de la implementación de esta estrategia, el cual está definido a través de

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



indicadores de ejecución de la estrategia y acciones de monitoreo de las actividades desarrolladas que alimentan el cuarto componente, es decir, el capítulo de análisis de impacto y acciones de mejora ya que esta estrategia debería ser un documento vivo que se va rediseñando a medida que se desarrollan las actividades y se puede generar conocimiento al analizar su impacto.

7.8. EVALUACIÓN DE TENDENCIAS TECNOLOGICAS

La Dirección de Tecnología e Información ha incorporado la evaluación de las tendencias tecnológicas, alineándose a lo establecido por la Sub red para la formulación del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) como un elemento relevante para el planteamiento de los estados deseados de la tecnología en la organización, pues resulta una fuente para la identificación tecnologías que apalanquen la efectividad, eficiencia de los procesos y potencialmente transformen los servicios y trámites que se brindan a los ciudadanos.

Análisis de Tendencias Tecnológicas:

Cloud computing: Alineado a la estrategia tecnológica de la Sub Red, una parte importante de los servicios tecnológicos que soportan las capacidades de negocio están soportadas por infraestructura en la nube privada, ya sea Vmware o Hyper V, favoreciendo los temas de escalabilidad y uso por demanda de estos.

Inteligencia artificial: identificamos oportunidades en la utilización de inteligencia artificial, en diferentes ámbitos de 'negocio'. Lo primero tiene que ver con atención al usuario a través de canales virtuales. Mediante la implementación y entrenamiento de algoritmos de inteligencia artificial (machine learning), consideramos que se puede fortalecer la atención al ciudadano, haciéndola más efectiva y disminuyendo el tiempo que puede tardar un ciudadano en identificar la ruta donde encuentra la información o ventana de atención a la que debe acudir, así como lo requisitos para solicitar y servicios o adelantar un trámite ante la SDG.

Mediante la implementación de sistemas de NLP (Natural Language Processing), se puede favorecer los tiempos y recursos requeridos para el análisis de cada una de las solicitudes o trámites que allegan los ciudadanos, al pre-procesar la documentación anexa a cada solicitud, donde se valide y verifique el contexto de cada solicitud, documento o certificación anexa al trámite.

IoT (internet de las cosas): Una de las funciones de la Sub Red es la vigilancia y control en la ocupación del espacio público. El internet de las cosas puede ser un habilitante para que la vigilancia se realice de una manera más proactiva. Para ello se requeriría disponer de sensores de monitoreo del espacio (1) u otros sensores ya existentes, como cámaras de video ya dispuestas por otras entidades del gobierno como la Policía Nacional, para ejercer vigilancia. Mediante el análisis de las señales capturadas por los sensores, se podría identificar la ocupación indebida del espacio público en determinadas zonas de la ciudad que se consideren más críticas o sensibles a este tipo de situaciones.7

SOA (arquitectura de servicios): Para la gestión de trámites y en particular para la capacidad C05 Inspección, vigilancia y control, la entidad interactúa e intercambiar información con otras entidades tales como la Policía Nacional, la Secretaría de Seguridad, entre otros. Es por esos que contar con una arquitectura orientada a servicios o la implementación de microservicios puede facilitar los esfuerzos requeridos para exponer y consumir servicios hacia y de terceros. Esta iniciativa también se puede implementar, para establecer una ventanilla única de trámites y atención de solicitudes en la Sub FRed, de forma tal que desde ella se consuman los servicios de los diferentes sistemas de información de la Secretaría que habilitan la prestación de los servicios y trámites

Big Data: En el contexto de los servicios de Acompañamiento a las marchas, manifestaciones y concentraciones en vías o espacios públicos, identificamos el valor del Big Data como herramienta para la identificación temprana del posible de situaciones de riesgo que se puedan presentar, así como identificación de manifestaciones o aglomeraciones que no hayan sido aprobadas, mediante el monitoreo de redes sociales, blogs, entre otros. Con ello, se refuerza la labor de vigilancia, y se hace proactiva las acciones o medidas que se puedan tomar respecto al acompañamiento que se realiza.

Realidad aumentada y/o realidad virtual: Es de considerar estas tecnologías aplicadas en la realización de inducciones de ingreso a la Sub Red, en las capacitaciones que potencializan el uso de las herramientas tecnológicas y en la construcción de contenido dinámico e interactivo, en procura de una mayor eficacia en la apropiación de los contenidos, mejoras en tiempos de capacitación y satisfacción de los usuarios.

7.9. CONTEXTO DE LA GESTIÓN DE CAMBIO:

La Gestión de Cambios en el contexto de TI corresponde a la necesidad de introducir cambios como parte de la estrategia de continuidad del negocio, nuevos requerimientos y mejoramiento continuo, determinando y minimizando su impacto a través de una adecuada planeación y control de su ejecución. El proceso de Gestión del cambio está diseñado para ayudar a controlar el ciclo de vida de los cambios estratégicos, tácticos y operativos en los servicios de TI a través de procedimientos estandarizados. El objetivo de Change Management es controlar el riesgo y minimizar la interrupción de los servicios de TI asociados y las operaciones comerciales. La gestión del cambio es un proceso general y guiado para la transición de individuos, equipos u organizaciones de un estado a otro. El objetivo final de la gestión del cambio es lograr el cambio deseado con el máximo de beneficios y eficiencias positivas y un mínimo de efectos negativos para todas las partes interesadas. Para el presente documento se tomarán como bases conceptuales la metodología de ITIL y PROSCI ADKAR de Microsoft.

De acuerdo con el enfoque de ITIL (Information Tecnología Infraestructura Library).

Este enfoque proporciona un conjunto de mejores prácticas para la gestión del cambio que hace que sea más fácil para los profesionales de IT desplegar y dar prioridad a los cambios de manera eficiente, sin que los clientes ni los niveles acordados de servicio sean impactados negativamente. Para mantener la competitividad y evitar el estrés de una implementación de cambios sin sentido, es importante entender estas directrices.

8. BIBLIOGRAFÍA:

1. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Manual de Gobierno Digital.
2. Resolución 305 de 2008 – Comisión Distrital de Sistemas –Alcaldía mayor de Bogotá
3. Ministerio de Tecnologías de la Información, Arquitectura TI Colombia, G.ES.06
4. Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, disponible en: <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-15031.html>
5. https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-15031_recurso_pdf.pdf

9. ANEXOS (Opcional):

- ANEXO 1. PLAN DE TRABAJO INSTITUCIONAL - PETI 2026



10. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2017-08-10	1	Creación del documento para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
2019-02-20	2	Se actualiza de acuerdo al marco de referencia de arquitectura empresarial.
2021-01-25	3	Se actualiza de acuerdo a la nueva guía dada por MINTIC para ser adoptada por la Subred.
2021-07-26	4	Inclusión proyecto de implementación y puesta en producción del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), Expediente Electrónico y Firma Electrónica para la Secretaría Distrital de Salud, 4 Subredes, CAPITAL SALUD, IDCIBIS y EGAT del D.C.
2022-01-28	5	Se actualiza código (Anterior: GI-TICS-PP-03). Actualización de la estructura organizacional, Inclusión de normatividad, objetivo, transformación Digital
2023-01-30	6	Se actualiza plantilla institucional vigente. Modificación de los indicadores de acuerdo al plan de trabajo vigencia 2023, Inclusión de la evaluación del DOFA 2022, modificación anexo cronograma vigencia 2023
2024-01-31	7	Se actualiza numeral 5. normatividad vigente. Se actualiza numeral 7. Contenido del plan, actualización de sistemas de Información de la Subred Modificación de los indicadores de acuerdo al plan de trabajo vigencia 2024, Inclusión de la evaluación del DOFA 2023.
2025-01-31	8	Se actualiza Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI
2025-11-19	9	Se actualiza el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI en cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional y las recomendaciones del ICONTEC (Estándar 150 – GI9), integrando la transformación digital como parte de la cultura organizacional. Se fortalecen los componentes de gobernanza del dato, interoperabilidad, analítica y apropiación TIC, alineados con el MSPI, MGD y Gobierno Digital.
2026-01-30	10	Se actualiza Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI

De conformidad con lo establecido en la Resolución 0295 de 13 de marzo de 2019, en sesión del Comité de Institucional Gestión y Desempeño de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. realizado el **28 de enero de 2026** se aprobó el presente Plan.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Andrés Felipe Cubillos - Giovanni Andrés Méndez	Nombre: Julio Andrés Sánchez Sánchez.	Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Viviana Marcela Clavijo / Julio Andrés Sánchez Sánchez
Cargo: Profesionales Oficina sistemas de información TIC - Contratistas	Cargo: Jefe Oficina sistemas de información TIC	Cargo: Referente Control Documental – Oficina de Calidad	Cargo: Gerente / Jefe Oficina Gestión de la Información – TIC
Fecha: 2026-01-28	Fecha: 2026-01-28	Fecha: 2026-01-30	Fecha: 2026-01-230

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.