



# PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Superintendencia Nacional de Salud

Subdirección de Tecnologías de la  
Información

2024 - 01

Ulahi Dan Beltran López - **Superintendente Nacional de Salud**

Eliecer Enrique Polo Castro- **Secretario General**

Cesar Hernando Meza M. - **Delegatura de Investigaciones Administrativas**

Diana Cecilia Sarruf Romero - **Delegatura para la Función Jurisdiccional y de Conciliación (e).**

Helena Maria Salazar Arbelaez - **Delegatura para la Protección al Usuario (e)**

Maria Isabel Angel Echeverry - **Delegatura para Entidades de Aseguramiento en Salud**

Elsa Patricia Lozano Guarnizo - **Delegatura para Entidades Territoriales y Generadores, Recaudadores y administradores de Recursos del SGSSS (e).**

Beatriz Eugenia Gómez Consuegra - **Delegatura para Prestadores de Servicios en Salud**

Elkin Hernan Otálvaro Cifuentes - **Delegatura para Operadores Logísticos y Gestores Farmacéuticos**

Diana Sofia Chávez Gutierrez - **Jefe Oficina Asesora de Planeación**

Johana Elena López Vega - **Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones**

Monica Etelmira González Montes - **Dirección Jurídica (e).**

Jose Manuel Suárez Delgado - **Oficina de Liquidaciones**

Sergio David Sotelo Bustos - **Dirección de Innovación y Desarrollo (e).**

Consuelo Eugenia Velez Tobón - **Oficina de Control Interno (e).**

## Contenido

|                                               |          |
|-----------------------------------------------|----------|
| <b>Nombre del Plan.....</b>                   | <b>6</b> |
| 1. Propósito del plan.....                    | 6        |
| 2. Marco estratégico.....                     | 6        |
| 2.2. Objetivos Institucionales.....           | 6        |
| 2.3. Servicios institucionales .....          | 7        |
| 2.4. Trámites .....                           | 8        |
| 2.5. Modelo Operativo .....                   | 15       |
| 2.6. Procesos .....                           | 16       |
| 2.7. Estructura organizacional.....           | 20       |
| 2.8. Alineación de TI con los procesos.....   | 37       |
| 2.9. Modelo de Planeación.....                | 49       |
| 3. Diagnóstico de la situación.....           | 64       |
| 3.1. Estrategia de TI.....                    | 64       |
| 3.2. Modelo de gestión y gobierno de TI ..... | 67       |
| 3.3. Gestión de Información .....             | 75       |
| 3.4. Sistemas de información .....            | 125      |
| 3.5. Servicios Tecnológicos.....              | 154      |

|      |                                                    |     |
|------|----------------------------------------------------|-----|
| 3.6. | Seguridad .....                                    | 159 |
| 3.7. | Uso y Apropiación de la Tecnología.....            | 163 |
| 4.   | Estrategias .....                                  | 172 |
| 4.1. | De la entidad .....                                | 172 |
| 4.2. | Modelo de gestión de TI.....                       | 178 |
| 4.3. | Estrategia de TI.....                              | 178 |
| 4.4. | Gestión y Gobierno de TI .....                     | 185 |
| 4.5. | Gestión de información .....                       | 232 |
| 4.8. | Gestión de Sistemas de información.....            | 264 |
| 5.   | Planes, proyectos y programas asociados.....       | 287 |
| 5.1. | Ciclo de vida de los Sistemas de Información ..... | 287 |
| 6.   | Gestión de servicios tecnológicos .....            | 299 |
| 6.6. | Gestión de Seguridad.....                          | 317 |
| 6.7. | Gestión de Uso y apropiación .....                 | 320 |
| 7.   | Cronogramas.....                                   | 343 |
| 8.   | Metas e indicadores asociados .....                | 344 |
| 9.   | Riesgos Asociados.....                             | 344 |
| 10.  | Fuentes de financiación .....                      | 345 |

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 11. Estrategia de comunicación ..... | 345 |
|--------------------------------------|-----|

## Nombre del Plan

### PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

#### 1. Propósito del plan

Mediante la definición del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI se busca establecer las iniciativas y/o proyectos de tecnologías de la información que impulsen las acciones de transformación digital de la Supersalud, apoyando el desarrollo de las metas y objetivos institucionales considerando la alineación con su estrategia y la generación de valor a las partes interesadas.

#### 2. Marco estratégico

##### 2.1. Misión y visión

La ley 1122 del 2007 identifica la Misión, Visión y objetivos institucionales de la Superintendencia, como se mencionan a continuación:

##### Misión Institucional

Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna.

##### Visión Institucional

La Superintendencia Nacional de Salud será reconocida y respetada por sus decisiones técnicas y autónomas para garantizar el derecho a la salud oportuno y de calidad en el territorio nacional.

##### 2.2. Objetivos Institucionales

A continuación, se describen los objetivos Institucionales de la entidad:

1. Consolidar la Superintendencia Nacional de Salud como un organismo técnico, rector del sistema de vigilancia, inspección y control.
2. Promover el mejoramiento de la calidad en la atención en salud.
3. Fortalecer la inspección, vigilancia y control del aseguramiento en salud.
4. Fortalecer a través de mecanismos de IVC la oportunidad en la generación y flujo de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los regímenes especiales y exceptuados.
5. Promover y fortalecer la participación ciudadana para la defensa de los derechos de los usuarios del sector salud.
6. Adelantar los procesos de intervención forzosa administrativa aplicando mecanismos de seguimiento a los agentes interventores, liquidadores y contralores y realizar inspección, vigilancia y control a las liquidaciones voluntarias con el fin de proteger los derechos de los afiliados y recursos del sector salud.
7. Proteger los derechos y reconocer las obligaciones y deberes de los distintos actores participantes en el sector salud, a través de las funciones jurisdiccionales y de conciliación.
8. Fortalecer la capacidad institucional de la Superintendencia Nacional de Salud.

### 2.3. Servicios institucionales

A continuación, se caracterizan los servicios institucionales que dispone la entidad.

| ID     | Tipo                                                                                                                                                                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SINS01 | Solicitud de demanda que involucra garantías y derechos de los usuarios o actores del SGSSS                                                                                     | Es el trámite judicial que pueden adelantar todos los ciudadanos, y en general los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud- SGSSS ante la Superintendencia Nacional de Salud, presentando una demanda en los asuntos establecidos en el Artículo 41 de la Ley 1122 de 2007 modificado por el Artículo 6 de la Ley 1949 de 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SINS02 | Solicitud de Conciliación extrajudicial en derecho para resolver los conflictos que surjan entre vigilados de la Supersalud y/o entre estos y los usuarios del Sistema de salud | Si usted como vigilado o como persona natural, necesita solucionar alguna controversia o conflicto que no permita atender sus obligaciones dentro del Sistema de Salud, afectando el acceso efectivo al servicio de salud puede solicitar a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad administrativa para actuar como conciliadora, intermediaria, orientadora y colaboradora en todas las materias susceptibles de transacción, desistimiento y aquellos que expresamente determine la ley.<br><br>Se debe tener presente que la Superintendencia Delegada para la Función jurisdiccional no ejerce funciones de Inspección Vigilancia y Control, ni es competente para ejecutar las actas de conciliación que ante ella suscriban. |

## 2.4. Trámites

A continuación, se caracterizan los tramites que dispone la entidad.

| Tipo                     | Tramite                                                   | Descripción                                                                                                                 | Tipo     | Duración | Costo    |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| Trámites para ciudadanos | Registro de inventores y liquidadores o contralores de la | Constituir el registro de inscripción de los aspirantes a cargos de Agentes Interventores, Liquidadores y Contralores de la | En línea | 10 días  | No tiene |



| Tipo                              | Tramite                                                                                                                                                                                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tipo     | Duración | Costo    |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
|                                   | super intendencia Nacional en Salud                                                                                                                                                                         | Superintendencia Nacional de Salud, garantizando a la ciudadanía la designación de agentes especiales cualificados que trabajen sobre los postulados éticos de la Superintendencia Nacional de Salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |          |          |
| Trámites para entidades vigiladas | Autorización de reformas estatutarias, cambios en la composición de la propiedad, planes de reorganización institucional por escisión, fusión y por cualquier otra modalidad de transformación, entre otros | Las Entidades Promotoras de Salud, deben presentar para autorización previa de la Superintendencia Nacional de Salud, las solicitudes relacionadas con; modificación a la razón social, reformas estatutarias, cambios en la composición de la propiedad, modificación de la naturaleza jurídica, planes de reorganización institucional por edición, fusión y cualquier otra modalidad de transformación, entre otros. La Superintendencia Nacional de Salud, evalúa el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente y expide el acto administrativo que resuelve la solicitud.<br>Las Empresas de Medicina | En línea | 170 días | No tiene |

| Tipo | Tramite                                                                                                                                                                                                                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo       | Duración | Costo    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|----------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                    | Prepagada y las de Servicio de Ambulancia Prepagado, presentan para autorización previa las solicitudes relacionadas con; modificación a la razón social, cambios en la composición de la propiedad, modificación de la naturaleza jurídica, escisiones, fusiones y cualquier otra modalidad de transformación.                                                      |            |          |          |
|      | Autorización de funcionamiento como entidades promotoras de salud, empresas de medicina prepagada o de servicio de ambulancia prepagada y autorización para operar un nuevo régimen por parte de las entidades promotoras en salud | Corresponde a las solicitudes presentadas por las personas jurídicas interesadas en obtener la autorización de funcionamiento como Entidad Promotora de Salud del régimen contributivo y subsidiado, habilitación como Entidad Promotora de Salud Indígena, autorización de funcionamiento como empresa de medicina prepagada o de servicio de ambulancia prepagada. | En línea   | 170 días | No tiene |
|      | Solicitud de evaluación y aprobación de los acuerdos de restauración de                                                                                                                                                            | El acuerdo de reestructuración de pasivos es presentado ante la Superintendencia Nacional de Salud, bien sea por los                                                                                                                                                                                                                                                 | Presencial | 3 días   | No tiene |

| Tipo | Tramite                                                                                                                                                                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tipo     | Duración | Costo    |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
|      | pasivos presentados por las entidades vigiladas                                                                                                                                             | representantes legales o por varios acreedores de una Empresa Social del Estado, como una alternativa de reactivación económica de la entidad para corregir las faltas que presente en su capacidad de operación y en el cumplimiento de sus obligaciones económicas, esto con el fin de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de salud.                                                                                                                     |          |          |          |
|      | Depósito y modificación de planes voluntarios de salud que pretenden ser ofertados por las empresas de Medicina Prepagada, Servicio de ambulancia Prepagada y Entidades Promotoras de Salud | Corresponde al depósito de los planes voluntarios de salud, que pretendan ser ofertados por las Empresas de Medicina prepagada, servicio de ambulancia prepagada y Entidades Promotoras de Salud, La Superintendencia Nacional de Salud procederá a efectuar el respectivo registro del plan en la Base Única de Planes Voluntarios de Salud – BUPVS, dentro del plazo establecido en el artículo 38 de la Ley 1438 de 2011. La Superintendencia Nacional de Salud comunicará a la | En línea | 170 días | No tiene |

| Tipo | Tramite                                                                                                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tipo     | Duración | Costo    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
|      |                                                                                                                                                       | entidad solicitante que el plan depositado ha sido registrado en un plazo no superior a treinta (30) días calendario e informará el código asignado, y solo a partir de ese momento se podrá iniciar su comercialización.<br>En el caso de solicitud de modificación al Plan Voluntario de Salud, la Superintendencia Nacional de Salud evaluará la solicitud e informará mediante comunicación oficial que la modificación quedo incluida en la BUPVS y solo a partir de ese momento podrá iniciar la aplicación de la modificación en su comercialización. |          |          |          |
|      | Solicitud y modificación de capacidad autorizada de afiliación de las entidades promotoras de salud, empresas de medicina prepagada y de servicios de | Corresponde a la evaluación del cumplimiento de los requisitos necesarios frente a las notificaciones o solicitudes de modificación de la capacidad autorizada de afiliación tipo poblacional, geográfica, redistribución o mixta, de las Entidades Promotoras de Salud,                                                                                                                                                                                                                                                                                     | En línea | 170 días | No tiene |

| Tipo | Tramite                                                                                                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tipo                   | Duración | Costo       |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|-------------|
|      | ambulancia<br>prepagados, así<br>como las solicitudes<br>de retiro voluntario o<br>total de las EPS                      | remitidas bajo el régimen de<br>autorización general o previa.<br>Evalúa las solicitudes de<br>ampliación de cobertura de<br>las Empresas de Medicina<br>Prepagada y de Servicios de<br>Ambulancias Prepagadas<br>SAP.<br>Verifica el cumplimiento de<br>los requisitos exigidos para<br>realizar el retiro voluntario<br>parcial o total de las<br>Entidades Promotoras de<br>Salud.                                                                                             |                        |          |             |
|      | Liquidación<br>adicional de la tasa<br>anual de supervisión<br>y control de la<br>Superintendencia<br>Nacional de Salud. | La Liquidación adicional de<br>Tasa de vigencias de 2019 y<br>anteriores, es el acto<br>administrativo que se expide<br>con ocasión de una solicitud<br>del vigilado o de las<br>Delegaturas que intervienen<br>en el proceso:<br>- Delegatura para Entidades<br>de Aseguramiento en Salud<br>- Delegatura para Prestadores<br>de Servicios de Salud<br>- Delegatura para Entidades<br>Territoriales y Generadores,<br>Recaudadores y<br>Administradores de Recursos<br>del SGSSS | Semipr<br>esencia<br>I | 15 días  | No<br>tiene |

| Tipo | Tramite | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tipo | Duración | Costo |
|------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|-------|
|      |         | <p>Dichas solicitudes por parte de las Delegaturas se llevan a cabo cuando se evidencia:</p> <p>a. Que se realizó una liquidación inicial con datos ajustados; en este caso, podrán proferirse liquidaciones adicionales de mayor valor sobre la base de la información real.</p> <p>b. Entidades sometidas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, que no hubieren sido objeto de liquidación de la tasa anual.</p> <p>Están obligados a solicitar una liquidación adicional: todas las entidades de derecho público o privadas y las entidades sin ánimo de lucro, cuya inspección, vigilancia y control corresponda a la Superintendencia Nacional de Salud, que se encuentren dentro de los eventos contemplados en los artículos 2.5.5.2.13 y 2.5.5.2.14 del Decreto 780 de 2016. Se encuentran exentos de esta obligación los recursos</p> |      |          |       |

| Tipo | Tramite | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tipo | Duración | Costo |
|------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|-------|
|      |         | <p>que maneja la Administradora de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES-, beneficencias, loterías y: los hospitales universitarios, las empresas sociales y las instituciones prestadoras de servicios, siempre y cuando se encuentren debidamente acreditados.</p> <p>El obligado o la Delegatura que corresponda, solicitarán se les emita una liquidación adicional.</p> <p>De acuerdo con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1955 de 2019, la Tasa fue modificada por una Contribución; es por ello por lo que las liquidaciones adicionales se emitirán para las vigencias 2019 y anteriores.</p> |      |          |       |

## 2.5. Modelo Operativo

Para el modelo operativo de La Supersalud se identifica que cuenta con 15 macroprocesos, de los cuales 4 son Estratégicos, 5 son Misionales, 4 son de apoyo y 2 de evaluación. En la siguiente matriz se mencionan los procesos de cada tipo.

| TIPO         | NOMBRE                                               |
|--------------|------------------------------------------------------|
| ESTRATÉGICOS | Direccionamiento estratégico.                        |
|              | Relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor. |
|              | Gestión estratégica de personas.                     |
|              | Gobierno y Gestión de datos e información.           |
| MISIONALES   | Gestión de tramites.                                 |
|              | Seguimiento Evaluación al Vigilado.                  |
|              | Auditorias.                                          |
|              | Control.                                             |
|              | Gestión jurisdiccional y de conciliación.            |
| APOYO        | Gestión de bienes y servicios.                       |
|              | Gestión de financiera.                               |
|              | Gestión jurídica.                                    |
|              | Actuaciones disciplinarias.                          |
| EVALUACIÓN   | Evaluación independiente.                            |
|              | Gestión de mejora.                                   |

## 2.1. Procesos

A continuación, se caracterizan cada uno de los macroprocesos, según su tipo.

### 2.1.1. Procesos Estratégicos

| NOMBRE                       | ID     | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Direccionamiento estratégico | DECR01 | Formular la planeación estratégica de la entidad, así como los lineamientos, metodologías e instrumentos para ejercer la supervisión integral a los sujetos vigilados, a través de la articulación de las necesidades de gobierno, del sector, de la alta dirección, partes interesadas y grupos de valor, con el fin de dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales. |



| NOMBRE                                              | ID     | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor | RLCR01 | Articular la interacción con la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor para el acceso a la oferta institucional y a sus derechos fundamentales de salud mediante lineamientos, estrategias e implementación de acciones con el propósito de optimizar los escenarios de relacionamiento, prestar un servicio de excelencia y realizar la entrega efectiva de productos, servicios e información con calidad y oportunidad. |
| Gestión estratégica de personas                     | PECR01 | Gestionar el ciclo de vida laboral de las personas, mediante acciones de planeación, vinculación, desarrollo, retención y retiro, con el propósito de contar con servidores competentes y comprometidos con el ejercicio de sus funciones, en beneficio del cumplimiento de los objetivos institucionales y misión de la entidad.                                                                                              |
| Gobierno y Gestión de datos e información           | DICR01 | Gestionar los datos y la información como un activo con el propósito de tomar decisiones basadas en evidencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### 2.1.2. Procesos Misionales

| NOMBRE                             | ID     | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de tramites                | TRCR01 | Gestionar y evaluar las solicitudes de los trámites presentados por las entidades vigiladas y por personas naturales y/o jurídicas, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor y de interés de la Superintendencia Nacional de Salud                                                                                                                                                                       |
| Seguimiento Evaluación al Vigilado | SECR01 | Monitorear, evaluar, orientar la gestión de los vigilados respecto el funcionamiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud de conformidad con la normatividad vigente, mediante el análisis de información, priorización de acciones, asistencias y acciones de IV, asociadas a las competencias de la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de fortalecer el derecho a la salud oportuno y de calidad en el territorio nacional. |

| NOMBRE                                   | ID     | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditorias                               | ATCR01 | Desarrollar acciones de inspección a través de análisis específicos y requerimientos, con el fin de identificar las brechas existentes entre lo establecido por la ley y lo que realmente están desarrollando nuestros grupos de valor y de esta manera poder identificar acciones para reducir estas brechas, buscando la protección de los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud- SGSSS.                   |
| Control                                  | CTCR01 | Establecer las medidas de control a los sujetos vigilados, mediante el análisis de su viabilidad, la determinación, adopción y seguimiento de las órdenes, acciones o medidas especiales y la ejecución del proceso administrativo sancionatorio, con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los vigilados, la adecuada prestación de los servicios de salud en el marco del SGSSS y la generación de recursos para el mismo. |
| Gestión jurisdiccional y de conciliación | JCCR01 | Fallar en derecho para garantizar el acceso a la salud y un eficiente flujo de recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y actuar como ente conciliador, de oficio o a petición de parte, en los conflictos derivados de las obligaciones generadas en el Sistema General Seguridad Social en Salud.                                                                                                                             |

### 2.1.3. Procesos de Apoyo

| NOMBRE                        | ID     | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de bienes y servicios | BSCR01 | Adquirir bienes y servicios, a través de las diferentes modalidades de contratación de acuerdo con la normatividad vigente, los requisitos ambientales y/o criterios de sostenibilidad según lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones, con el fin de proveer y ejecutar los recursos (humanos, tecnológicos, físicos, etc.) necesarios para el cumplimiento de la misión institucional y vigilar los |

| NOMBRE                     | ID     | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |        | requisitos establecidos así como mejorar el desempeño ambiental y en responsabilidad social de la Superintendencia Nacional de Salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Gestión de financiera      | GFCR01 | Administrar, gestionar, registrar y controlar los recursos financieros de la Entidad a través de la aplicación de las normas legales vigentes y la gestión organizacional, que permita la disponibilidad de recursos económicos, con el fin de contribuir de forma eficiente y eficaz al cumplimiento de las metas institucionales propuestas.                                                                                                                                                                |
| Gestión jurídica           | GFCR01 | Administrar, gestionar, registrar y controlar los recursos financieros de la Entidad a través de la aplicación de las normas legales vigentes y la gestión organizacional, que permita la disponibilidad de recursos económicos, con el fin de contribuir de forma eficiente y eficaz al cumplimiento de las metas institucionales propuestas.                                                                                                                                                                |
| Actuaciones disciplinarias | ACCR01 | Investigar y sancionar disciplinariamente los comportamientos que estén descritos como falta en la ley, a fin de garantizar la efectividad de los fines y principios previstos en la Constitución, la ley y los tratados internacionales, relacionados con el ejercicio de la función pública, observando la prevalencia de la justicia, la efectividad del derecho sustantivo, la búsqueda de la verdad material y el cumplimiento de los derechos y garantías debidos a las personas que intervienen en él. |

#### 2.1.4. Procesos de Evaluación

| NOMBRE                   | ID     | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Evaluación independiente | EVCR01 | Evaluar de forma independiente la gestión institucional de conformidad con los roles definidos para la tercera línea de defensa; a través de la realización de auditorías Internas, seguimientos de Ley y requerimientos especiales solicitados por el Representante Legal y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, enmarcados en los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, para contribuir con el fortalecimiento y la mejora continua institucional. |
| Gestión de mejora        | GMCR01 | Verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión; ejecutar seguimientos a la gestión; realizar monitoreo a los riesgos, generar Informes de Gestión, con el fin de identificar y gestionar oportunidades de mejoramiento contribuyendo al fortalecimiento institucional de acuerdo con las normas internas y externas aplicables                                                                                     |

## 2.2. Estructura organizacional

La Supersalud cuenta en su estructura organizacional con El Despacho del Superintendente Nacional de Salud, La oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e imagen Institucional, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Liquidaciones, Oficina de Control Interno, La Dirección de Innovación y Desarrollo con tres (3) subdirecciones, Dirección Jurídica, con dos (2) subdirecciones, siete (7) Delegaduras y la secretaria General.

En la siguiente imagen, se aprecia la estructura organizacional de la entidad:



A continuación, se caracterizan los cargos y funciones de la alta gerencia:

Cargo: DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD

Funciones:

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Dirigir y coordinar el Sistema Integrado de Control, Inspección y Vigilancia para el Sector Salud                                                                                                                                                                         |
| 2    | Emitir instrucciones a los sujetos vigilados sobre el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación |
| 3    | Emitir órdenes de inmediato cumplimiento dirigidas a los sujetos vigilados, para que suspendan prácticas ilegales o no autorizadas y para que adopten las medidas correctivas y de saneamiento, so pena de sanción en los términos previstos en la ley                    |
| 4    | Definir políticas y estrategias de inspección vigilancia y control para proteger los derechos de los usuarios en materia de salud                                                                                                                                         |
| 5    | Inspeccionar, vigilar y controlar que la prestación de los servicios de salud individual y colectiva, se haga en condiciones de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y estándares de calidad, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento,    |

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | rehabilitación y paliación en el plan de beneficios, sin perjuicio de las competencias asignadas a otras autoridades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6    | Coordinar con las demás entidades del Estado que tengan funciones de inspección, vigilancia y control, las acciones que se requieran para el cumplimiento de las funciones de la Superintendencia Nacional de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7    | Ordenar la toma de posesión, los procesos de intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar y otras medidas especiales a las entidades promotoras de salud, las entidades adaptadas, los prestadores de servicios de salud de cualquier naturaleza, y monopolios rentísticos cedidos al sector salud no asignados a otra Entidad, así como intervenir técnica y administrativamente a las secretarías departamentales, distritales y municipales de salud o las entidades que hagan sus veces                 |
| 8    | Designar y dar posesión a la persona que actuará como agente especial, interventor, liquidador y/o contralor de las entidades promotoras de salud, las entidades adaptadas, los prestadores de servicios de salud de cualquier naturaleza, y monopolios rentísticos cedidos al sector salud no asignados a otra Entidad, que se encuentren bajo cualquier medida especial, conforme a lo establecido en los numerales 5 del artículo 291, 4 del artículo 295 y 1 del artículo 296 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero |
| 9    | Designar a la persona que actuará como promotor en los acuerdos de reestructuración de los sujetos sometidos a inspección, vigilancia y control, conforme a la facultad otorgada en el artículo 7 de la Ley 550 de 1999                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10   | Remover discrecionalmente del cargo al agente especial, interventor, liquidador, contralor o promotor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11   | Fijar los honorarios que percibirán los interventores, liquidadores, contralores o promotores por la labor a desarrollar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12   | Ordenar de manera inmediata, a la entidad competente, la medida cautelar de cesación provisional de las acciones que pongan en riesgo la vida o la integridad física de los pacientes o el destino de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13   | Adoptar sistemas de gestión y control para el seguimiento y monitoreo de las Entidades de Aseguramiento en Salud, los prestadores de servicios de salud, los generadores de recursos para el sistema general de seguridad social en salud, los operadores logísticos y gestores farmacéuticos, y las entidades territoriales sujetos a la aplicación de procesos y acciones, de conformidad con lo previsto en la ley y demás normas aplicables a la materia                                                                   |

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14   | Inspeccionar, vigilar y controlar la eficiencia, eficacia y efectividad en la generación, flujo, administración y aplicación de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                                                                                |
| 15   | Determinar la información que deben presentar los sujetos de inspección, vigilancia y control a la Superintendencia Nacional de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 16   | Autorizar o negar previamente a las Entidades Promotoras de Salud – EPS, cualquier modificación a la razón social, sus estatutos, cambios de la composición de la propiedad, modificación de su naturaleza jurídica, escisiones, fusiones y cualquier otra modalidad de transformación, así como la cesión de activos, pasivos, contratos y otros mecanismos aplicables                                                                      |
| 17   | Autorizar o negar previamente a las empresas de medicina prepagada y al servicio de ambulancia prepagado, cualquier modificación a la razón social, cambios de la composición de la propiedad, modificación de su naturaleza jurídica, escisiones, fusiones y cualquier otra modalidad de transformación, así como la cesión de activos, pasivos, contratos y otros mecanismos aplicables                                                    |
| 18   | Autorizar o negar, previamente, a las instituciones prestadoras de servicios de salud, las operaciones relacionadas con la disminución de capital y ampliación de objeto social a actividades no relacionadas con la prestación de los servicios de salud                                                                                                                                                                                    |
| 19   | Aprobar o negar los planes voluntarios de salud y las tarifas, en los términos establecidos en el artículo 38 de la Ley 1438 de 2011 o la norma que lo modifique o sustituya                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 20   | Aprobar o negar los cambios de la composición de capital o del patrimonio de las Entidades Promotoras de Salud, cuando se presente una adquisición directa o indirecta del diez por ciento (10%) o más, de conformidad con las competencias asignadas en el artículo 75 de la Ley 1955 de 2019                                                                                                                                               |
| 21   | Expedir el acto administrativo mediante el cual se desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio, respetando los derechos del debido proceso, defensa, contradicción y doble instancia, con sujeción al artículo 128 de la Ley 1438 de 2011 y las leyes especiales que regulen la materia y, en lo no previsto allí, se sujetará a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo |

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22   | Fijar los criterios e instrucciones contables que deben cumplir los vigilados respecto del reconocimiento, presentación y revelación de los estados financieros, en cumplimiento de los marcos técnicos normativos de contabilidad e información financiera, a que hace referencia el parágrafo 2 del artículo 10 de la Ley 1314 de 2009, adicionado por la Ley 1949 de 2019                                                                                                                                                                               |
| 23   | Trasladar a la Superintendencia de Industria y Comercio y demás entidades competentes, las posibles situaciones de abuso de posición dominante en el Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 24   | Conocer y resolver en segunda instancia los recursos interpuestos por los directores o gerentes de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial en relación con los informes de gestión de aquellos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 25   | Producir la evaluación no satisfactoria en los casos de no presentación del proyecto de plan de gestión o del informe de cumplimiento del plan de gestión dentro de los plazos señalados en la norma por parte de los directores o gerentes de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial, de conformidad con lo señalado en el numeral 74 6 del artículo 74 de la Ley 1438 de 2011 o la norma que lo modifique o sustituya, y resolver el recurso de reposición que se interponga contra el acto administrativo expedido en los citados casos |
| 26   | Conformar las Juntas Técnico – Científicas de Pares, en los términos previstos en el artículo 27 de la Ley 1438 de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 27   | Dirigir la estrategia de la Red de Controladores del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 28   | Dirigir estrategias de promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social en el Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 29   | Delegar, cuando lo considere conveniente a las secretarías de salud o la entidad que haga sus veces, acreditadas en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, las funciones autorizadas por el artículo 118 de la Ley 1438 de 2011, en los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 489 de 1998                                                                                                                                                                                                                                 |
| 30   | Administrar el Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores (RILCO) de la Superintendencia Nacional de Salud, y realizar la designación de estos de acuerdo con las medidas ordenadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 31   | Ejercer inspección, vigilancia y control sobre los sistemas de gestión de riesgos que implementen los sujetos vigilados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32   | Dirigir estrategias y acciones para que los sistemas de información de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud sean interoperables con los demás sistemas de información existentes y que se requieran para el cumplimiento de las funciones de la entidad |
| 33   | Dirigir la acción administrativa de la Superintendencia Nacional de Salud y el cumplimiento de las funciones que a la entidad le corresponden                                                                                                                                                                                                 |
| 34   | Ejercer la representación legal de la Superintendencia Nacional de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 35   | Ejercer la facultad nominadora sobre el personal de la Superintendencia que no corresponda a otra autoridad, así como distribuir los empleos de la planta de personal global de acuerdo con la estructura, las necesidades del servicio y los planes y programas trazados por la Superintendencia                                             |
| 36   | Distribuir entre las diferentes dependencias, mediante acto administrativo, las funciones y competencias que la ley le otorgue a la Superintendencia, cuando no estén asignadas expresamente a alguna de ellas                                                                                                                                |
| 37   | Conocer y fallar, en segunda instancia, los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores y ex servidores públicos de la Superintendencia                                                                                                                                                                                    |
| 38   | Conformar a nivel interno los comités e instancias que considere necesarios para la adecuada atención de los asuntos de la Superintendencia Nacional de Salud                                                                                                                                                                                 |
| 39   | Las demás funciones que determine la ley o el reglamento                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Cargo:** OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL

**Funciones:**

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Asesorar a las dependencias de la Superintendencia en la formulación y desarrollo de la política de comunicaciones de la Entidad                                                         |
| 2    | Diseñar, liderar y ejecutar el plan estratégico de comunicaciones para el posicionamiento, imagen corporativa y promoción de la Superintendencia Nacional de Salud                       |
| 3    | Proponer al Superintendente y a las demás dependencias de la entidad, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterio para el suministro de la información a la ciudadanía |

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4    | Proponer políticas y estrategias de comunicación para la aplicación de los principios de publicidad, transparencia y visibilidad de la gestión pública dando cumplimiento a la normativa vigente sobre la materia                      |
| 5    | Divulgar, a través de los medios de comunicación masiva, los planes, programas y proyectos de la Entidad, así como las decisiones que adopte, en desarrollo de sus funciones, teniendo en cuenta la reserva de ley y el debido proceso |
| 6    | Liderar las relaciones de la Superintendencia con los medios de comunicación locales, regionales, nacionales e internacionales de acuerdo con los principios de publicidad, transparencia y visibilidad de la gestión pública          |
| 7    | Administrar, en coordinación con las dependencias de la Entidad, los contenidos que se publican en la página web y en la intranet, preservando el adecuado manejo de la imagen institucional                                           |
| 8    | Asesorar a las dependencias de la Superintendencia en lo referente a imagen institucional, logística y protocolo para la realización de los eventos institucionales o en los que participe la Entidad                                  |
| 9    | Asesorar a las dependencias en la implementación de estrategias que en materia de comunicación apoyen la política de atención, educación y protección de los usuarios de la Entidad                                                    |
| 10   | Desarrollar estrategias de comunicación interna que apoyen el quehacer misional y administrativo de la Superintendencia                                                                                                                |
| 11   | Dirigir el diseño e implementación de la estrategia de comunicación digital y publicación de contenidos en medios digitales de la Superintendencia                                                                                     |
| 12   | Establecer lineamientos encaminados a definir la vocería institucional oficial respecto a la emisión de información hacia los medios de comunicación y opinión pública                                                                 |
| 13   | Liderar, en lo de su competencia, las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- que le sean asignadas                                                                                                              |
| 14   | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia                                                                                                                                         |

Cargo: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Funciones:

| Item | Descripción                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Diseñar y coordinar el proceso de planeación de la Superintendencia en los aspectos estratégicos, técnicos, económicos y administrativos, acorde con lo establecido en las políticas públicas, y realizar el seguimiento y evaluación a su ejecución |
| 2    | Coordinar y asesorar la elaboración de los planes, programas y proyectos de la Superintendencia, así como realizar su seguimiento, evaluación y actualización, en coordinación con las demás dependencias                                            |
| 3    | Realizar el seguimiento y evaluación a la gestión institucional y coordinar los ajustes requeridos a los planes para su cumplimiento                                                                                                                 |
| 4    | Estructurar, con las demás dependencias de la Superintendencia, los informes relacionados con los avances y resultados de la estrategia institucional, los planes, programas y proyectos, de acuerdo con los requerimientos y las normas             |
| 5    | Preparar y presentar, en coordinación con la Secretaría General, el anteproyecto de presupuesto de la Superintendencia Nacional de Salud, de acuerdo con las necesidades y requerimientos de las dependencias                                        |
| 6    | Presentar al Banco de Proyectos de Inversión Pública del Departamento Nacional de Planeación, los proyectos de inversión a incluir en el Plan Operativo Anual de Inversiones                                                                         |
| 7    | Realizar el seguimiento a la ejecución de los recursos de inversión y adelantar los trámites que se requieran ante las entidades competentes                                                                                                         |
| 8    | Coordinar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión al interior de la Superintendencia y velar por su implementación, mantenimiento y sostenibilidad, y responder por las dimensiones y políticas que estén a su cargo                             |
| 9    | Gestionar la articulación de los subsistemas que conforman el Sistema Integral de Gestión Institucional, y liderar la operación de los que están a cargo de la Oficina                                                                               |
| 10   | Coordinar, asesorar y monitorear la adecuada implementación y mantenimiento de la gestión del riesgo en la Entidad, tomando como referente los lineamientos del Gobierno Nacional                                                                    |
| 11   | Ejercer la Secretaría Técnica del Comité de Gestión y Desempeño de la Superintendencia Nacional de Salud, o el que haga sus veces                                                                                                                    |

| Item | Descripción                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12   | Articular a las dependencias para la formulación, ejecución y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos definidos por el Gobierno Nacional                                    |
| 13   | Coordinar los actores responsables de la aplicación y cumplimiento de la normativa sobre transparencia y acceso a la información pública, y atender los requerimientos relacionados con el cumplimiento del índice de transparencia |
| 14   | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia                                                                                                                                      |

### Cargo: OFICINA DE LIQUIDACIONES

#### Funciones:

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Ejecutar, por orden o por comisión del Despacho del Superintendente Nacional de Salud, la toma de posesión y la intervención forzosa para liquidar de los sujetos vigilados, en los términos que señalen la ley y los reglamentos                                                                                |
| 2    | Realizar seguimiento a la actividad de los liquidadores designados por la Superintendencia Nacional de Salud, velando por el cumplimiento de los principios y normas que rigen los procesos liquidatarios, la conformidad de sus actos con los principios de la función administrativa y la rendición de cuentas |
| 3    | Conceptuar ante el Despacho del Superintendente Nacional de Salud, de manera previa a su designación, sobre el cumplimiento de requisitos de los liquidadores y contralores de las entidades en proceso de liquidación forzosa                                                                                   |
| 4    | Conceptuar ante el Despacho del Superintendente Nacional de Salud respecto de los honorarios que percibirán los liquidadores y contralores, de conformidad con la metodología definida por la Superintendencia Nacional de Salud y lo establecido en las disposiciones normativas que regulan la materia         |
| 5    | Realizar seguimiento a la actividad de los contralores y liquidadores de acuerdo con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y lo establecido en las disposiciones normativas que regulan la materia                                                                                                         |
| 6    | Revisar, analizar y evaluar los informes reportados por los liquidadores y contralores y revisores fiscales de las entidades en liquidación                                                                                                                                                                      |

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7    | Realizar seguimiento y monitoreo sobre los recursos del sector salud y sobre el cumplimiento de los derechos de los afiliados y usuarios de los sujetos a inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, que se encuentren en proceso de liquidación no ordenados por la Superintendencia |
| 8    | Mantener un registro de los sujetos a inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, en proceso de liquidación y liquidados                                                                                                                                                               |
| 9    | Requerir información o documentación para realizar el seguimiento y monitoreo de los sujetos a inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud en proceso de liquidación en relación con las funciones asignadas a esta Oficina                                                             |
| 10   | Requerir información o documentación a los mandatarios, fiducias, patrimonios autónomos y personas naturales o jurídicas encargadas de realizar actividades encomendadas para desarrollo posterior a la liquidación de los sujetos vigilados                                                                                    |
| 11   | Participar en el análisis y gestión de riesgos sistémicos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en coordinación con la Dirección de Innovación y Desarrollo                                                                                                                                                         |
| 12   | Identificar y solicitar a la Dirección de Innovación la información, metodologías e instrumentos que se requieran para ejercer la supervisión integral de los sujetos a inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, en proceso de liquidación                                          |
| 13   | Recomendar al Superintendente Nacional de Salud la prórroga, suspensión o reapertura de procesos liquidatarios y participar en las discusiones que se den al respecto de la adopción de liquidaciones                                                                                                                           |
| 14   | Atender y resolver las peticiones o requerimientos sobre los sujetos vigilados en proceso de liquidación y liquidados                                                                                                                                                                                                           |
| 15   | Trasladar, a la Superintendencia delegada para Investigaciones Administrativas o a las instancias competentes, las presuntas irregularidades o asuntos que puedan conllevar infracción de las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de acuerdo con el análisis técnico realizado                             |
| 16   | Apoyar la operación de la estrategia de la Red de Controladores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, conforme a los lineamientos institucionales                                                                                                                                                                   |
| 17   | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia                                                                                                                                                                                                                                  |

Cargo: DIRECCIÓN JURÍDICA

Funciones:

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Asesorar a la Superintendencia en asuntos jurídicos, relacionados con la gestión de la Entidad                                                                                                             |
| 2    | Emitir los conceptos jurídicos que soliciten las dependencias en asuntos relacionados con la gestión de la Entidad                                                                                         |
| 3    | Dirigir la defensa jurídica de la Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con la normativa vigente                                                                                              |
| 4    | Revisar los aspectos jurídicos de los proyectos de actos administrativos y de circulares, que deba suscribir el Superintendente Nacional de Salud, que sean sometidos a su consideración                   |
| 5    | Responder consultas sobre normas o materias legales que afecten o estén relacionadas con las competencias y funciones asignadas a la Superintendencia, en coordinación con las dependencias de la Entidad. |
| 6    | Impartir las directrices para el trámite de los recursos de apelación y las solicitudes de revocación directa de competencia del Superintendente.                                                          |
| 7    | Emitir concepto de índole jurídica sobre el contenido de las iniciativas legislativas y los proyectos de actos administrativos del Sector Salud y Protección Social, cuando le sean requeridos.            |
| 8    | Compilar, sistematizar y llevar el registro de las normas y la jurisprudencia en relación con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.                                                             |
| 9    | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.                                                                                                            |

Cargo: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Funciones:

| Ítem | Descripción                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia. |

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2    | Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la Organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos.                                                      |
| 3    | Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la Organización se cumplan por los responsables de su ejecución.                                                                                                     |
| 4    | Verificar el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Organización y hacer las recomendaciones necesarias. |
| 5    | Fomentar en toda la Organización la formación de un enfoque hacia la prevención, que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.                                                                       |
| 6    | Elaborar y presentar los informes relacionados con la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la normativa vigente.                                                                                          |
| 7    | Mantener permanentemente informados al <b>Superintendente</b> Nacional de Salud y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno acerca del estado del control interno dentro de la Organización.                                 |
| 8    | Verificar la efectividad de los planes de mejoramiento diseñados por los líderes de los procesos que conforman la Organización.                                                                                                               |
| 9    | Poner en conocimiento de los organismos competentes la comisión de hechos irregulares de los que conozca en desarrollo de sus funciones.                                                                                                      |
| 10   | Servir de enlace en la relación entre la Superintendencia y los organismos de control externos, gestionando los requerimientos, la coordinación de los informes y la información relevante y pertinente que se requiera.                      |
| 11   | Desarrollar acciones para evaluar, de manera independiente, la gestión de los riesgos institucionales e informar a la alta dirección sobre el estado de estos                                                                                 |
| 12   | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.                                                                                                                                               |

Cargo: DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO

Funciones:

| Ítem | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Proponer al Superintendente Nacional de Salud, para su adopción, las políticas, metodologías e instrumentos del modelo integral de supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud.                                                                              |
| 2    | Coordinar el desarrollo de políticas, metodologías e instrumentos de supervisión, el análisis de riesgos del sector, análisis y estudios de interés para el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud. |
| 3    | Dirigir el desarrollo de estrategias de analítica y el suministro de información para el desarrollo de funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia.                                                                                                  |
| 4    | Dirigir, en coordinación con las Superintendencias delegadas, el análisis de riesgos generales, incluyendo el riesgo sistémico, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con fundamento en el análisis de riesgos por tipo de vigilado.                              |
| 5    | Proponer al Superintendente Nacional de Salud, para su adopción, las políticas de gobernabilidad de datos de la Superintendencia.                                                                                                                                             |
| 6    | Liderar las estrategias para el diseño e implementación de la política de innovación y gestión del conocimiento de la Superintendencia, en coordinación con las áreas involucradas                                                                                            |
| 7    | Realizar seguimiento a la regulación de interés para la Superintendencia, así como estudiar y proponer regulaciones relativas a los procesos de inspección, vigilancia y control                                                                                              |
| 8    | Identificar la población de vigilados sobre la cual ejerce inspección, vigilancia y control la Superintendencia Nacional de Salud, de acuerdo con el marco normativo vigente                                                                                                  |
| 9    | Gestionar y proponer alianzas y convenios para el desarrollo del modelo integral de supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                              |
| 10   | Desarrollar las acciones de relacionamiento interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Salud con entidades nacionales y del exterior, y proponer políticas en la materia, en coordinación con las demás dependencias de la Superintendencia                     |
| 11   | Apoyar el desarrollo de herramientas, información y metodologías para la operación de la estrategia de la Red de Controladores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, conforme a los lineamientos institucionales                                                  |
| 12   | Dirigir los lineamientos en materia tecnológica para definir políticas, estrategias y prácticas que soporten la gestión de la Superintendencia                                                                                                                                |
| 13   | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia                                                                                                                                                                                |



Cargo: SUBDIRECCIÓN DE METODOLOGÍAS E INSTRUMENTOS DE SUPERVISIÓN

Funciones:

| Item | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Diseñar el modelo integral de supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que debe ser aplicado por la Superintendencia Nacional de Salud.                                                                                                                                                                                                                           |
| 2    | Diseñar, promover y adoptar las políticas, instrumentos y metodologías para la supervisión integral y el cumplimiento de las normas que regulan al Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                        |
| 3    | Proponer, diseñar y consolidar, para adopción por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud, las instrucciones dirigidas a los sujetos vigilados sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones normativas que regulan su actividad, así como los criterios técnicos y jurídicos que facilitan el cumplimiento de tales normas y los procedimientos para su aplicación |
| 4    | Diseñar y actualizar los lineamientos, la estructura y características del marco metodológico para el ejercicio de la supervisión basada en riesgos del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                   |
| 5    | Proponer de manera periódica y a partir de la información suministrada por las Superintendencias Delegadas de la Entidad y la Subdirección de Analítica, la categorización de los principales riesgos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que deben ser objeto de supervisión bajo criterios de priorización y los indicadores del seguimiento de los mismos             |
| 6    | Diseñar el sistema de alertas tempranas para la supervisión integral del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7    | Proponer mejores prácticas y lineamientos en materia de Gobierno Corporativo para los sujetos vigilados por la Superintendencia                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8    | Diseñar la metodología para determinar los ingresos operacionales del sector, que sirvan como base para el cálculo de la contribución de vigilancia a favor de la Superintendencia Nacional de Salud                                                                                                                                                                                   |
| 9    | Establecer las necesidades de información que se requieran para las metodologías e instrumentos que requiera el desarrollo del modelo integral de supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                         |

| Item | Descripción                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10   | Evaluar periódicamente las metodologías e instrumentos que se aplican en el ejercicio de la supervisión integral del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y realizar las mejoras a las que haya lugar |
| 11   | Realizar análisis, seguimiento y propuestas sobre las normas, políticas o directrices en asuntos interés de la Superintendencia                                                                                |
| 12   | Adelantar estudios, análisis, publicaciones y demás documentos sobre aspectos relacionados con la inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud                            |
| 13   | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia                                                                                                                 |

Cargo: SUBDIRECCIÓN DE ANALÍTICA

Funciones:

| Item | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Diseñar estrategias de analítica y suministrar la información que se requiera para el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia                                                                                 |
| 2    | Diseñar la política y lineamientos estratégicos respecto de estándares y mejores prácticas en materia de gobierno de datos para la Superintendencia                                                                                                          |
| 3    | Procesar, analizar y disponer la información que se requiera para el desarrollo del modelo integral de supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                          |
| 4    | Generar y disponer la información y estadísticas sectoriales necesarias para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                              |
| 5    | Realizar, en coordinación con las Superintendencias Delegadas, el análisis de riesgos generales, incluyendo el riesgo sistémico, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con fundamento en el análisis de riesgos por tipo de vigilado             |
| 6    | Diseñar, procesar y disponer estudios, informes y estadísticas, basados en modelos de inteligencia artificial, econometría, y otros de analítica de datos, que requiera la Superintendencia para desarrollar sus labores de inspección, vigilancia y control |
| 7    | Mantener actualizado el sistema de alertas tempranas para la supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                    |

| Item | Descripción                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8    | Validar la calidad, consistencia y homogeneidad de la información reportada por los sujetos vigilados, recibida o capturada por la Superintendencia, y realizar los requerimientos, en coordinación con las Delegaturas respectivas |
| 9    | Realizar el análisis y generar reportes sobre la información suministrada por los vigilados de la Superintendencia                                                                                                                  |
| 10   | Consolidar, revisar y mantener actualizada la base de datos de los sujetos vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud                                                                                                      |
| 11   | Elaborar los informes y las caracterizaciones sobre los sujetos vigilados, el sector salud y los que se requieran para inspección, vigilancia y control                                                                             |
| 12   | Diseñar e implementar estrategias que permitan el manejo, comprensión y gestión adecuada de la información del modelo integral de supervisión de la Superintendencia                                                                |
| 13   | Atender los requerimientos de los sujetos vigilados con relación a los reportes de información, en coordinación con las Delegaturas respectivas                                                                                     |
| 14   | Dirigir el sistema de información que permita identificar, consolidar y realizar seguimiento a las prácticas de gestión de los vigilados                                                                                            |
| 15   | Identificar las necesidades de interoperabilidad de información con organismos externos que faciliten el ejercicio de funciones de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud                |
| 16   | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia                                                                                                                                      |

**Cargo:** SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Funciones:**

| Item | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Dirigir las tecnologías de la información de la Superintendencia mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información -PETI-                                                                                                                                      |
| 2    | Definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial de la Superintendencia, en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información del Estado                                                                                          |
| 3    | Desarrollar y actualizar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la Entidad en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información                                    |
| 4    | Adelantar acciones que faciliten la coordinación y articulación en materia de integración e interoperabilidad de información y servicios, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano                                                                                                 |
| 5    | Proponer estrategias y adelantar acciones para que los sistemas de información de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud sean interoperables con los demás sistemas de información existentes y que se requieran para el cumplimiento de las funciones de la Entidad |
| 6    | Proponer y desarrollar programas de formación para fortalecer las competencias del talento de Tecnologías de la Información -TI-, en virtud de las necesidades de la gestión de TI y adelantar acciones con el fin de promover la gestión del conocimiento sobre los proyectos, bienes y servicios de TI                                                 |
| 7    | Desarrollar estrategias de gestión de información orientadas a mantener la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio de esta                                                                                                                                                                                                            |
| 8    | Proponer e implementar acciones para impulsar la estrategia de gobierno abierto mediante la habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado                                                                                                                |
| 9    | Liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la Entidad en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información -PETI-, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés                                    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés de la Superintendencia                  |
| 11 | Diseñar, desarrollar, implementar y controlar el Modelo de Seguridad Digital de la Superintendencia, siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información -PETI- y las políticas del Gobierno Nacional |
| 12 | Evaluar la seguridad y flujo de la información de la Superintendencia a fin de permitir su acceso entre las diferentes dependencias para el cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de inspección, vigilancia y control  |
| 13 | Gestionar las solicitudes y custodiar el material probatorio de informática forense, que se requiera para desarrollar los trámites y procesos misionales de la Entidad                                                                    |
| 14 | Administrar y soportar la infraestructura tecnológica de la Superintendencia, incluyendo la plataforma de seguridad, redes y comunicaciones                                                                                               |
| 15 | Liderar, en lo de su competencia, las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- que le sean asignadas                                                                                                                 |
| 16 | Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia                                                                                                                                            |

### 2.3. Alineación de TI con los procesos

Considerando la disposición actual de los procesos de la Supersalud, así como el soporte tecnológico que brindan los sistemas de información a los mismos, a continuación, se hace la descripción de la relación y cobertura actual a los procesos de negocio de la entidad en el marco de la asistencia de los sistemas de información.

Se han determinado rangos para definir los niveles de cubrimiento de los Sistemas de información de Supersalud, como se evidencian a continuación:

| NIVELES DE CUMPLIMIENTO |                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 10%-30%                 | Casi nulo cubrimiento, sin embargo, tiene componentes que soportan el proceso |

| NIVELES DE CUMPLIMIENTO |                                                                                                  |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31%-60%                 | Cubrimiento, sin embargo, tiene componentes que soportan el proceso                              |
| 61%-95%                 | Importante cubrimiento sobre el proceso asociado, muchos de los componentes soportan el proceso. |

Para determinar el cubrimiento de los sistemas de información frente a los procesos de la entidad, se tuvo en cuenta el resultado de la valoración por juicio de experto obtenida del equipo trabajo de la Supersalud que conoce los alcances y requerimientos frente a los diferentes sistemas de información, resultado que se presenta a continuación:

| PROCESOS     |   |                              | SISTEMA DE INFORMACION                                                   | CUBRIMIENTO |
|--------------|---|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ESTRATEGICOS | 1 | Direccionamiento estratégico | Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales (Fenix)           | 20%         |
|              |   |                              | Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores (RILCO) | 15%         |
|              |   |                              | Gestión de Auditorías (Gaudí)                                            | 35%         |
|              |   |                              | Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular (NRVCC)               | 80%         |
|              |   |                              | Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)                        | 40%         |

| PROCESOS |   |                                                     | SISTEMA DE INFORMACION                                                   | CUBRIMIENTO                              |     |
|----------|---|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----|
|          |   |                                                     | Sistema Integrado de Planeación y Gestión (ITS)                          | 60%                                      |     |
|          |   |                                                     | Módulo Jurisdiccional                                                    | 35%                                      |     |
|          |   |                                                     | Gestor Documental SuperArgo: componentes                                 | 80%                                      |     |
|          |   |                                                     | Sistema Voto Seguro                                                      | 15%                                      |     |
|          |   |                                                     | Intranet Corporativa                                                     | 40%                                      |     |
|          | 2 | Relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor | Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores (RILCO) | 15%                                      |     |
|          |   |                                                     | Chatbot                                                                  | Vacunación                               | 15% |
|          |   |                                                     |                                                                          | Vigilado                                 | 40% |
|          |   |                                                     | SuperArgo                                                                | Gestor Documental SuperArgo: componentes | 80% |
|          |   |                                                     |                                                                          | Peticiones, quejas y                     | 80% |

| PROCESOS |   |                                 | SISTEMA DE INFORMACION                                            |                                                       | CUBRIMIENTO |
|----------|---|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|          |   |                                 |                                                                   | reclamos y solicitudes de información – SuperArgo     |             |
|          |   |                                 |                                                                   | Formulario Único de PQRD y Solicitudes de Información | 80%         |
|          |   |                                 | Página Web Institucional                                          |                                                       | 90%         |
|          | 3 | Gestión estratégica de personas | Sistema Integrado de Planeación y Gestión (ITS)                   |                                                       | 30%         |
|          |   |                                 | Sistema de Gestión de Talento Humano y Nomina (Humano)            |                                                       | 50%         |
|          |   |                                 | Módulo Evaluación de desempeño laboral para provisionales (Sivec) |                                                       | 40%         |
|          |   |                                 | SharePoint (Office 365) - PowerApps                               | Ausentismo Laboral (SharePoint)                       | 20%         |



| PROCESOS |   |                                           | SISTEMA DE INFORMACION                                     |                                                               | CUBRIMIENTO |
|----------|---|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------|
|          |   |                                           |                                                            | Intranet Corporativa                                          | 30%         |
|          | 4 | Gobierno y gestión de datos e información | Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular (NRVCC) |                                                               | 80%         |
|          |   |                                           | Genesis                                                    | Módulo Financiero para la gestión y procesamiento de cartera. | 70%         |
|          |   |                                           |                                                            | Módulo de Contribución                                        | 60%         |
|          |   |                                           | Gestor Documental SuperArgo: componentes                   |                                                               | 50%         |
|          |   |                                           | Módulo Aplicativo para el Control de Activos (Aplica)      |                                                               | 30%         |
|          |   |                                           | Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)          |                                                               | 30%         |
|          | 5 | Gestión de tramites                       | Gestor Documental SuperArgo: componentes                   |                                                               | 80%         |

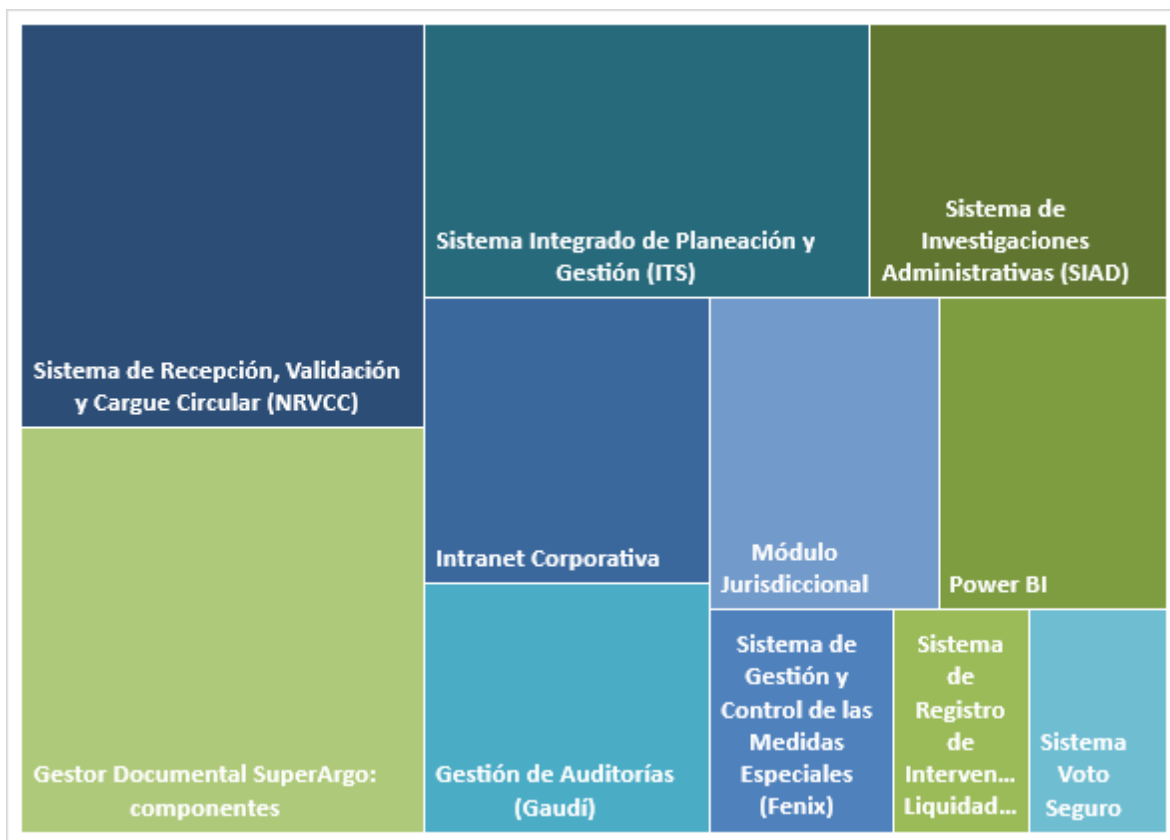
| PROCESOS |   |                                    | SISTEMA DE INFORMACION                                                                                                         |                                                                      | CUBRIMIENTO |
|----------|---|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|          |   |                                    | BPM Auraportal                                                                                                                 | Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB | 30%         |
|          |   |                                    |                                                                                                                                | Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB     | 30%         |
|          |   |                                    |                                                                                                                                | Autorización de reformas estatutarias.                               | 30%         |
|          | 6 | Seguimiento evaluación al Vigilado | Gestión de Auditorías (Gaudí)                                                                                                  |                                                                      | 50%         |
|          |   |                                    | Gestor Documental SuperArgo: componentes                                                                                       |                                                                      | 80%         |
|          |   |                                    | SIVICAL - Solución Informática para la Vigilancia, Inspección y Control de las apuestas en línea y tiempo real (EN DESARROLLO) |                                                                      | 30%         |

| PROCESOS |    |                                          | SISTEMA DE INFORMACION                                         | CUBRIMIENTO |
|----------|----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|
|          | 7  | Auditorias                               | Gestión de Auditorías (Gaudí)                                  | 50%         |
|          | 8  | Control                                  | Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales (Fenix) | 60%         |
|          |    |                                          | Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)              | 20%         |
|          | 9  | Gestión jurisdiccional y de conciliación | Genesis - Módulo Jurisdiccional                                | 30%         |
|          |    |                                          | SuperArgo - Función Jurisdiccional y de Conciliaciones         | 30%         |
|          | 10 | Gestión de bienes y servicios            | Módulo Aplicativo para el Control de Activos (Aplica)          | 60%         |
|          | 11 | Gestión de financiera                    | Módulo Financiero para la gestión y procesamiento de cartera.  | 60%         |
|          |    |                                          | Módulo de Contribución                                         | 60%         |
|          | 12 | Gestión jurídica                         | Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)              | 60%         |
|          |    |                                          | Gestor Documental SuperArgo: componentes                       | 80%         |

| PROCESOS   |    |                            | SISTEMA DE INFORMACION                          | CUBRIMIENTO |
|------------|----|----------------------------|-------------------------------------------------|-------------|
|            | 13 | Actuaciones disciplinarias | Gestor Documental SuperArgo: componentes        | 80%         |
| EVALUACIÓN | 14 | Evaluación independiente   | Gestor Documental SuperArgo: componentes        | 80%         |
|            |    |                            | Sistema Integrado de Planeación y Gestión (ITS) | 70%         |
|            | 15 | Gestión de mejora          | Sistema Integrado de Planeación y Gestión (ITS) | 70%         |
|            |    |                            | Gestor Documental SuperArgo: componentes        | 50%         |

Tomando como insumo los datos de la tabla anterior, a continuación, se muestran en forma gráfica el cubrimiento de los diferentes sistemas de información por proceso y sus principales funcionalidades, destacando en cuadros de mayor tamaño aquellos sistemas de información que presentan mayor cubrimiento operativo al proceso, por el contrario, los de menor tamaño tienen menor cubrimiento al mismo.

En la siguiente gráfica el proceso de direccionamiento estratégico se tienen los siguientes Sistemas de información que soportan el proceso:



### *Sistemas de Información proceso direccionamiento estratégico*

Los sistemas de información que presentan más cobertura al proceso y descripción correspondiente se muestran a continuación:

- Sistema de Recepción, validación y cargue de la circular única (NRVCC): permite a las áreas misionales que requieren de este servicio, consultar la oportunidad de envío de la información por parte de las empresas Vigiladas por Supersalud. El sistema realiza validaciones de estructura, referencia y contenido a los archivos planos, verifica validez de la firma digital y almacena los datos en la base de datos transaccional.
- Gestor documental SuperArgo: Sistema de Gestión documental manejado por todas las áreas de la Entidad para el Registro, actualización y trazabilidad de los

documentos de entrada, salida e internos de la Entidad. Permite la elaboración de oficios desde las plantillas propias del sistema.

Para el proceso de relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor, se obtiene:

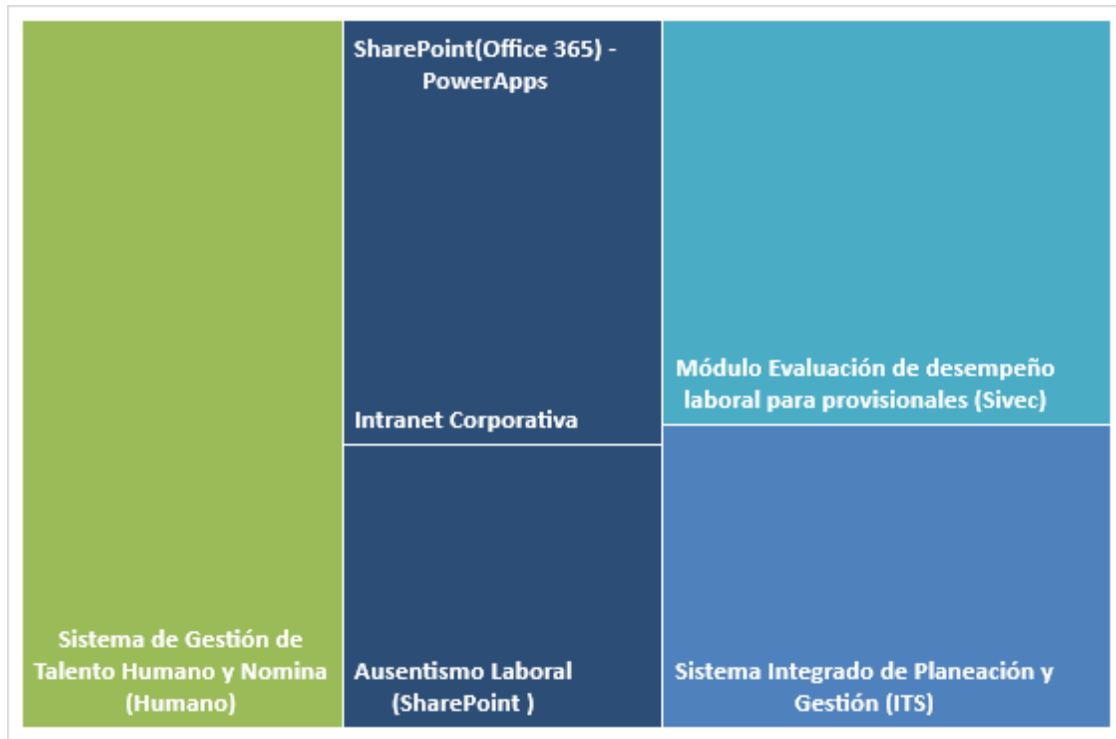


#### *Sistemas de Información proceso relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor*

- A continuación, se presentan los sistemas de información que ofrecen un mayor cubrimiento en las actividades asociadas al proceso, adicionalmente se presenta su correspondiente descripción:
- **Página Web institucional:** página web de la entidad donde se publica información de carácter oficial, es el medio de comunicación que se utiliza para mantener informado el público y la ciudadanía en general.
- **Gestor documental SuperArgo**
- **Peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información - SuperArgo:** Módulo en SuperArgo (Gestor Documental) habilitado para la gestión de PQRD que se radican en la Supersalud. Pendiente complementar.

- Formulario único de PQRD y solicitudes de información: formulario diseñado para recibir la información de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los usuarios del sistema de salud y seguridad social.

De igual manera para el proceso de gestión estratégica de personas:



*Sistemas de información proceso gestión estratégica de personas*

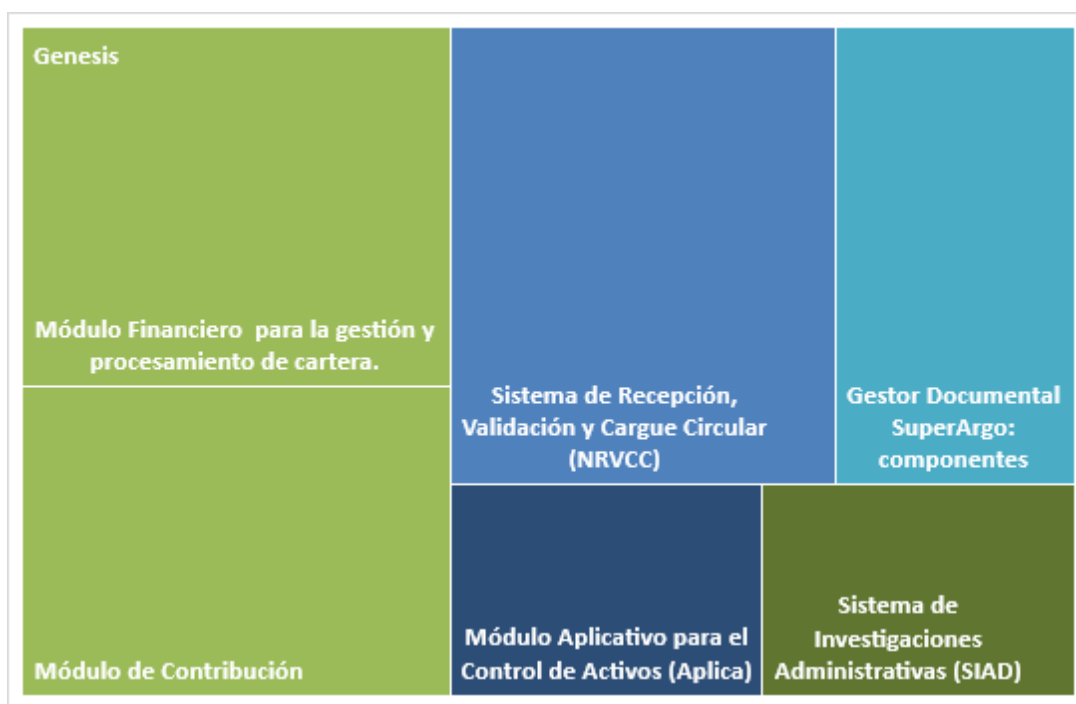
Donde los sistemas de información con mayor cobertura son:

- Sistema Integrado de Planeación y gestión (ITS): Sistema Integrado de Gestión y Planeación, que contiene consultas, reportes y módulos transaccionales sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Actas y Planes de Acción.
- Intranet Corporativa: sitio privado de la entidad donde se comparten diferentes recursos, información y servicios para uso exclusivo de los funcionarios de la entidad. Sitio web interno, diseñado para ser utilizado dentro de los límites de la compañía. Lo que distingue una Intranet de un sitio de Internet, es que las

intranets son privadas y la información que en ella reside tiene como objetivo asistir a los trabajadores en la generación de valor para la empresa.

1. [Http://www.innovaportal.com/innovaportal/v/75/1/innova.front/que-es-una-intranet](http://www.innovaportal.com/innovaportal/v/75/1/innova.front/que-es-una-intranet)
- Sistema de Información Humano: Sistema de Nómina que involucra el registro de parámetros y datos de los funcionarios de la Supersalud para pagos de salarios y prestaciones laborales e Información de funcionarios en lo concerniente a fechas de ingreso, cargos ocupados, vacaciones, fecha de permanencia o retiro, entre otros.
- Sivec: modulo encargado de gestionar la evaluación de desempeño para los funcionarios de planta en provisionalidad.

Para el proceso de Gobierno y gestión de datos e información, se tiene:



*Sistemas de información proceso Gobierno y gestión de datos e información*

- Sistema de Recepción, validación y cargue circular (NRVCC)
- Genesis:

○ Modulo financiero para la gestión y procesamiento de cartera.



- Módulo de contribución

## 2.4. Modelo de Planeación

El modelo de planeación está conformado por la definición de los principios rectores que rigen o brindan lineamientos para el desarrollo de iniciativas y la hoja de ruta que conforman el PETI, de igual forma presenta las brechas identificadas, iniciativas y el plan maestro o hoja de ruta.

### 2.4.1. Principios del PETI

Este numeral tiene como finalidad definir los principios relevantes, que brindan lineamientos para la definición de iniciativas que componen el PETI y que buscan incrementar el soporte tecnológico en las actividades misionales de la entidad.

#### **Alineamiento con la Estrategia Institucional**

Las iniciativas a desarrollar deben estar alineadas y articuladas con los objetivos o metas trazados en los planes estratégicos de la entidad, en especial con el PEI – Plan Estratégico Institucional.

#### **Generación de valor institucional**

Las iniciativas resultantes del análisis de cierre de brechas deben generar productos o servicios que generen valor a la misión institucional centrada principalmente en la inspección, vigilancia y control, el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, y la protección de los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

#### **Excelencia del Servicio al ciudadano**

Incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés, fomentando la participación y ofreciendo trámites y servicios eficientes y oportunos soportados en estrategias tecnológicas al alcance del ciudadano y de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

#### **Cumplimiento de la Normatividad**

Dar cumplimiento a los marcos regulatorios establecidos en la entidad, el sector y el gobierno nacional.

### **Estandarización**

Definir lineamientos, políticas y procedimientos que faciliten la evolución de la gestión de TI en la entidad hacia un modelo estandarizado y de mejoramiento continuo, usando mejores prácticas.

#### *2.4.2. Identificación de brechas*

Como resultado del análisis de brechas realizado entre estado actual (AS-IS) encontrado en la entidad entorno a la gestión de TI y sus recursos, y el estado deseado del modelo de gestión de TI (TO-BE), se han identificado brechas por cubrir y acciones de cierre que puedan apoyar el cubrimiento de dichas brechas.

En la siguiente tabla se presenta una muestra del catálogo de brechas y sus acciones de cierre, las cuales se podrán consultar en mayor detalle en el anexo 1 – Plan maestro - Identificación de brechas, adjunto al presente documento.

#### *Catálogo de brechas (muestra)*

| <b>Id</b>  | <b>DESCRIPCION</b>                                                   | <b>DOMINIO</b>   | <b>ACCIONES DE CIERRE</b>                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|----------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bre-est001 | Falta de un enfoque formal en la gestión de proyectos                | Estrategia de TI | Implementar un programa de capacitación en gestión de proyectos para el personal relevante de TI de la Supersalud, asegurando que todos los involucrados adquieran habilidades clave en la planificación, ejecución y monitoreo de proyectos. |
| Bre-est002 | Ausencia de una metodología establecida para la gestión de proyectos | Estrategia de TI | Definir e implementar una metodología formal para la gestión de proyectos de TI. Asegurar que                                                                                                                                                 |

| Id         | DESCRIPCION                                                                                                                                                                                 | DOMINIO          | ACCIONES DE CIERRE                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                                                                                                                                             |                  | todos los proyectos sigan un enfoque coherente y estandarizado.                                                                                                                                                                                                                              |
| Bre-est003 | Falta de definición de un portafolio de proyectos                                                                                                                                           | Estrategia de TI | Definir un portafolio de proyectos de TI alineado estratégicamente con los objetivos institucionales. Evaluar y priorizar proyectos para asegurar su contribución máxima al éxito organizacional.                                                                                            |
| Bre-est004 | Carencia de herramientas formalizadas destinadas a la gestión de proyectos                                                                                                                  | Estrategia de TI | Incorporar mecanismos automatizados para la gestión de proyectos en el modelo de gestión de TI, garantizando su utilización coherente en todas las actividades relacionadas con la gestión de proyectos.                                                                                     |
| Bre-est005 | Falta de asignación de recursos específicos para las iniciativas de inversión institucionales (aparte de los recursos asignados a la operación de TI) en los proyectos con componente de TI | Estrategia de TI | Establecer un proceso de asignación específica de recursos financieros para las iniciativas de inversión institucionales en proyectos con componente de Tecnologías de la Información (TI), asegurando que estos recursos se sumen de manera adicional a los asignados a la operación de TI. |
| Bre-est006 | Falta de diseño y actualización periódica del catálogo de servicios de Tecnologías de la Información                                                                                        | Estrategia de TI | Establecer un proceso para el diseño y la actualización periódica del catálogo de servicios de Tecnologías de la Información (TI). Esto incluirá la definición clara de los servicios                                                                                                        |

| Id         | DESCRIPCION                                                                | DOMINIO          | ACCIONES DE CIERRE                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                            |                  | ofrecidos, la elaboración detallada de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados y el establecimiento de un proceso regular de revisión y actualización.                                                                                                                  |
| Bre-est007 | Falta de un conjunto organizado de indicadores de gestión de TI            | Estrategia de TI | Ampliar el tablero de indicadores para abordar aspectos más allá de la gestión de la Mesa de Servicio. Incluir indicadores que evalúen diferentes aspectos de la gestión de TI para obtener una visión más completa.                                                              |
| Bre-gob001 | Ausencia de un esquema formal de Gobierno de Tecnologías de la Información | Gobierno de TI   | Implementar un esquema formal de Gobierno de Tecnologías de la Información (TI) en la Supersalud, abordando aspectos cruciales como procesos de TI, estructura organizacional de TI, políticas de TI, administración de riesgos, medición del desempeño y alineación estratégica. |

En total se identifican 100 brechas tipificadas por dominio, las acciones de cierre de estas brechas conforman la base para la construcción o definición de iniciativas que se encuentran desarrolladas más adelante en el presente documento.

#### 2.4.1. Portafolio de iniciativas

El portafolio de iniciativas está compuesto por el catálogo de iniciativas, criterios de priorización y de estimación del plazo para su desarrollo o ejecución, así como la definición de las fichas técnicas de cada iniciativa, este portafolio vincula las acciones de cierre de brechas identificadas con anterioridad en el presente documento.

Antes de conocer las iniciativas es importante presentar los criterios para la definición de la priorización y el plazo y de las iniciativas.

##### 2.4.1.1. Priorización de iniciativas

Las iniciativas se priorizan de acuerdo con los siguientes criterios:

**Prioridad 1: Esencial o básico.** Las iniciativas esenciales o básicas impactan capacidades habilitantes (capacidades estratégicas y de planeación) para la implementación de la Política de Gobierno Digital y la transformación digital institucional. En resumen, son iniciativas que habilitan la transformación institucional. Están asociadas fundamentalmente a iniciativas que apoyan el cierre de brechas de las capacidades de planeación/estrategia, gestión TI y de gobierno de datos, que son precondition para la mayoría de los proyectos de diseño e instauración de procesos, sistemas, información y servicios tecnológicos.

**Prioridad 2: Prioritario.** Las iniciativas prioritarias permiten consolidar las capacidades que soportan la misionalidad de la institución y articular las capacidades estratégicas y de planeación asociadas. En resumen, son iniciativas que consolidan la transformación institucional. Están asociadas fundamentalmente a iniciativas que cierran brechas para el diseño e instauración de procesos, modelos de datos, sistemas de información y servicios tecnológicos específicos requeridos para el desempeño misional institucional.

**Prioridad 3: Importante.** Las iniciativas importantes permiten mejorar las capacidades institucionales, y no son prerequisite para otras iniciativas y abordan el fortalecimiento de capacidades en sistemas de información, información y tecnología que actualmente tienen

un desarrollo aceptable y permiten la implementación del modelo, pero pueden ser mejoradas. En resumen, son iniciativas que apoyan las mejoras en todos los dominios.

#### *2.4.2. Plazo de iniciativas*

El plazo o tiempo para el desarrollo o ejecución de iniciativas está definido de acuerdo con los siguientes criterios:

**Corto plazo:** Es el tiempo en meses en el que se estima la ejecución de una iniciativa que debe ser menor o igual a 12 meses.

**Mediano plazo:** Es el tiempo en meses en el que se estima la ejecución de una iniciativa que debe ser mayor a 12 meses y menor o igual a 24.

**Largo plazo:** Es el tiempo en meses en el que se estima la ejecución de una iniciativa que debe ser mayor a 24 meses.

#### *2.4.3. Catálogo de iniciativas*

En el catálogo de iniciativas se presenta la tipificación del dominio al cual pertenece, la denominación o nombre de la iniciativa, el objetivo y alcance, el plazo estimado, la prioridad que tiene la iniciativa frente al impacto en la estrategia de TI y por último la alineación con los objetivos estratégicos de la entidad.

En la siguiente tabla se presenta una muestra del portafolio de iniciativas y sus características, las cuales se podrán consultar en mayor detalle en el anexo 2 – Catálogo de iniciativas, adjunto al presente documento.

## Catálogo de iniciativas (muestra)

| DOMINIO          | ID INI     | NOMBRE INICIATIVA                                                            | OBJETIVO Y ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PLAZO | PRIORIDAD  | Alineación con objetivos estratégicos                                          |
|------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia de TI | INI-EST-01 | Fortalecer las capacidades organizacionales para la Gestión de los Proyectos | <p><b>Objetivo:</b><br/>El objetivo es establecer un marco para la gestión de proyectos que permita a la entidad optimizar el uso de recursos, mejorar la entrega de proyectos en tiempo y forma. La iniciativa busca desarrollar una cultura organizacional que promueva las mejores prácticas en la gestión de proyectos, desde la planificación y ejecución, hasta el monitoreo y cierre.</p> <p><b>Alcance:</b><br/>La iniciativa abarca la implementación de procesos formales de gestión de proyectos, políticas y principios, alineados con el Modelo de Gestión de Proyectos de TI (MGPTI) de MinTIC, así como marcos de trabajo reconocidos como PMBOK, Agil y SCRUM. Se adoptará una metodología estándar, adaptada a las necesidades específicas de la organización, y se introducirán mecanismos formalizados, preferiblemente automatizados, para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. Además, se llevará a cabo un programa de capacitación para fortalecer las habilidades y conocimientos en gestión de proyectos del personal.</p>                                                                                                                                                                                                                                   | CORTO | IMPORTANTE | Fortalecer la capacidad institucional de la Superintendencia Nacional de Salud |
| Estrategia de TI | INI-EST-02 | Fortalecer la gestión del presupuesto de TI                                  | <p><b>Objetivo:</b><br/>El objetivo principal es establecer la asignación y el uso eficiente de recursos financieros en el ámbito de Tecnologías de la Información (TI), asegurando una distribución adecuada tanto para iniciativas estratégicas institucionales con componente de TI como para la operación de TI. La iniciativa buscará cambiar el modelo presupuestal para lograr una asignación más precisa en cada caso (iniciativas de inversión institucionales y operación de TI). Además, se implementará un sistema de costeo que facture el consumo de los servicios de TI por área.</p> <p><b>Alcance:</b><br/>El alcance de la iniciativa incluye la revisión y ajuste de los procesos de asignación de recursos para garantizar asignaciones específicas tanto para proyectos con componente de TI como para la operación de TI. Además, se abordará el cambio en el modelo de gestión presupuestal de tecnología, ajustándolo e implementando un sistema de costeo por consumo por área. Esto permitirá una facturación más precisa de los servicios de TI utilizados por cada área de la Supersalud. La iniciativa también contemplará la capacitación del personal involucrado en la gestión presupuestaria para asegurar una transición efectiva hacia el nuevo modelo y procesos.</p> | CORTO | IMPORTANTE | Fortalecer la capacidad institucional de la Superintendencia Nacional de Salud |

Se han definido un total de 34 iniciativas que cubren los dominios que componen el modelo de gestión de TI, tales como Estrategia de TI, gestión de Gobierno de TI, gestión de información, gestión de sistemas de información, gestión de servicios tecnológicos, gestión de uso y apropiación y seguridad.

### 2.4.3.1. Fichas de iniciativas

En este numeral se presentan las fichas de las iniciativas incluidas en el catálogo de iniciativas, estas fichas recogen las características presentadas en el catálogo e incluyen nuevos atributos que permiten caracterizar cada una de las iniciativas.

En la siguiente tabla se presenta una muestra de las fichas de las iniciativas y sus características, las cuales se podrán consultar en mayor detalle en el anexo 3 – Plan maestro - Fichas de iniciativas, adjunto al presente documento.

#### Ficha de iniciativa (muestra)

| FICHA DE INICIATIVA |                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Dominio</b>      | Información                                         |
| <b># Iniciativa</b> | INI-INF-01                                          |
| <b>Descripción</b>  | Diseñar el Modelo Institucional para la Supersalud. |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo y Alcance</b>                      | <p><b>Objetivo:</b> Desarrollar e implementar un Modelo de Información Institucional compuesto por información, definiciones y relaciones. Este modelo incluirá la identificación, clasificación y relación de datos relevantes, la creación de un catálogo detallado, glosarios validados por los grupos de interés, y mapas relacionales, facilitando la gestión eficiente de la información y promoviendo la coherencia entre áreas. Además, establecer un programa de capacitación continua, monitoreo y actualización para garantizar la adopción efectiva y la sostenibilidad del modelo a lo largo del tiempo.</p> <p><b>Alcance:</b> Desde la identificación de datos relevantes, hasta el desarrollo de mapas relacionales.</p> |
| <b>Trámite o servicio institucional de SNS</b> | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Proceso institucional</b>                   | Gobierno y gestión de datos e información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Área líder</b>                              | Dirección de Innovación y Desarrollo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Áreas participantes</b>                     | Subdirección de Analítica, Subdirección de Tecnologías de la Información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Priorización:</b>                           | 1 - Esencial o básico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Duración estimada:</b>                      | 5 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Valor estimado</b>                          | \$ 85.000.000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Brechas que cierra</b>                      | BreInf.01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Con respecto al contenido de la ficha de iniciativa, se destacan a continuación atributos adicionales a los ya presentados en el catálogo de iniciativas, así:

**Trámite o servicio institucional de la SNS:** Indica que trámite es impactado por la iniciativa que no siempre aplica (N/A) de acuerdo con cada iniciativa.

**Proceso institucional:** Proceso de negocio de impactado o afectado



**Área líder:** Es la dependencia o área dueña de esa iniciativa.

**Áreas participantes:** que participan en el desarrollo o ejecución de la iniciativa.

**Duración estimada:** en meses que es definida a juicio de experto considerando experiencias y conocimiento en proyectos similares.

**Valor estimado:** Es el valor aproximado frente a los costos de una iniciativa y es calculada a juicio de experto, considerando experiencias y conocimiento en proyectos similares.

**Brechas que cierre:** identifica la brecha que se cierra.

Las fichas de las iniciativas permiten suministrar el insumo para desarrollar el plan maestro que se describe a continuación.

#### *2.4.1. Plan maestro*

El plan maestro presenta la consolidación de las acciones a seguir para el cierre de brechas identificadas en la línea de tiempo y la priorización de las iniciativas consolidando la hoja de ruta de la estrategia de TI para los próximos 3 años.

El plan maestro está conformado por los planes de intervención de sistemas de información, el plan de intervención de servicios tecnológicos, el proyecto de inversión y los indicadores que permiten la medición en el avance del plan maestro.

##### *2.4.1.1. Plan de intervención sistemas de información*

El plan de intervención de sistemas de información está enfocado en el fortalecimiento de los sistemas de información de la entidad, mejoras en las prácticas de gestión y operación de sistemas de información, la inclusión de nuevas iniciativas y el cumplimiento de los lineamientos de la política de gobierno digital en este particular.

En la siguiente ilustración se presenta la hoja de ruta de intervención de los sistemas de información.

#### Hoja de ruta sistemas de información

| Iniciativas             |           |                                                                                                           | 2024 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 2025 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 2026 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|-------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|                         |           |                                                                                                           |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Dominio                 | ID        | Nombre de iniciativa                                                                                      | E    | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E    | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E    | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E |  |  |
| Sistemas de Información | INI-SI-01 | Fortalecimiento de los Sistemas de información misionales e implementación la "Hoja de Vida del Vigilado" |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|                         | INI-SI-02 | Fortalecimiento de los trámites y servicios para ciudadanos y entidades vigiladas                         |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|                         | INI-SI-03 | Desarrollo de una solución para la gestión de alertas tempranas                                           |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|                         | INI-SI-04 | Fortalecimiento de los componentes asociados a los sistemas de información de Supersalud                  |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|                         | INI-SI-05 | Implementación de herramientas atención a la ciudadanía relacionada con Inteligencia Artificial (IA)      |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|                         | INI-SI-06 | Servicios de integración e interoperabilidad                                                              |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |

#### 2.4.2. Plan de intervención de servicios tecnológicos y otros

El plan de intervención de servicios tecnológicos habilita las iniciativas que permiten principalmente el fortalecimiento de los servicios tecnológicos ofrecidos por la subdirección de tecnologías de la información a sus partes interesadas, vinculando las mejores prácticas y el cumplimiento de los lineamientos de la política de gobierno digital en este particular.

En la siguiente ilustración se presenta la hoja de ruta de intervención de los servicios tecnológicos.

## Hoja de ruta tecnología y otros dominios

| Iniciativas      |            |                                                                              | 2024 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 2025 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 2026 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                  |            |                                                                              |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dominio          | ID         | Nombre de iniciativa                                                         | E    | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E    | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E    | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Estrategia de TI | INI-EST-01 | Fortalecer las capacidades organizacionales para la Gestión de los Proyectos |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### 2.4.3. Proyecto de inversión

De acuerdo con lo dispuesto en el sitio web de la entidad, los proyectos de inversión pública, acorde con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 Título 6 Capítulo 2 artículo 2.2.6.2.1. (...) contemplan actividades limitadas en el tiempo, que utilizan total o parcialmente recursos públicos, con el fin de crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción o de provisión de bienes o servicios por parte del Estado.

En este sentido la elaboración del PETI genera una serie de acciones que pretenden cubrir brechas entorno al fortalecimiento tecnológico que soporta la operación de la entidad, estas acciones son realizadas mediante la ejecución de iniciativas y/o proyectos dispuestos en el portafolio de iniciativas, que pueden ser viables siempre y cuando exista la disponibilidad presupuestal para su ejecución.

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Objetivo general</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas que soportan las actividades misionales y de funcionamiento de la Supersalud</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
|  | <b>Objetivos específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fortalecer la gestión y gobierno de TI</li> <li>•Avanzar en la automatización de trámites y servicios</li> <li>•Fortalecer la gestión y gobierno de datos</li> <li>•Fortalecer la implementación de las políticas de gobierno y seguridad digital</li> <li>•Fortalecer los sistemas de información misionales y la infraestructura de TI</li> </ul> |
|  | <b>Presupuesto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024 - \$ 4.218 M</li> <li>• 2025 - \$ 3.504 M</li> <li>• 2026 - \$ 1.469 M</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | <b>Dependencia responsable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Subdirección de Tecnologías de la información</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

En el esquema anterior se presenta la ficha general del proyecto de inversión que habilita el despliegue de la estrategia de TI para el periodo 2024 - 2026.

#### 2.4.4. Proyección del presupuesto de TI

La proyección de presupuesto desagregado para el periodo 2024 – 2026 se presenta a continuación.

## Proyección del presupuesto

### Proyección del presupuesto

| Rubro | Fuente        | Descripción | Apropiación |            |            |
|-------|---------------|-------------|-------------|------------|------------|
|       |               |             | 2024        | 2024       | 2024       |
| C     | Propio/Nación | Inversión   | \$ 4.218 M  | \$ 3.504 M | \$ 1.469 M |

### Desagregación del presupuesto

| Iniciativas                                                                                                                                                        | Presupuesto |            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|
|                                                                                                                                                                    | 2024        | 2025       | 2026       |
|                                                                                                                                                                    | \$ 4.218 M  | \$ 3.504 M | \$ 1.469 M |
| Fortalecer las capacidades organizacionales para la Gestión de los Proyectos                                                                                       | \$ 0 M      | \$ 191 M   | \$ 0 M     |
| Fortalecer la gestión del presupuesto de TI                                                                                                                        | \$ 276 M    | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Fortalecer el esquema de gobierno de TI y la estructura organizacional de TI                                                                                       | \$ 313 M    | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Modelo para la Gestión de Continuidad del Negocio                                                                                                                  | \$ 0 M      | \$ 335 M   | \$ 0 M     |
| Modelo Integral de Gestión de Procesos de TI y Herramienta Habilitadora de ITSM y Fortalecer los indicadores de gestión de TI                                      | \$ 763 M    | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Implementación y Gestión del Plan de Capacidad de TI                                                                                                               | \$ 0 M      | \$ 0 M     | \$ 189 M   |
| Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial                                                                                                                     | \$ 0 M      | \$ 151 M   | \$ 0 M     |
| Diseñar el Modelo Institucional para la Supersalud                                                                                                                 | \$ 85 M     | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Flujos de información                                                                                                                                              | \$ 138 M    | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Arquitectura de información                                                                                                                                        | \$ 199 M    | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Herramienta de gestión de logs                                                                                                                                     | \$ 0 M      | \$ 66 M    | \$ 0 M     |
| Implementación del nivel 1 Modelo de gobierno de datos                                                                                                             | \$ 857 M    | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Interoperabilidad                                                                                                                                                  | \$ 0 M      | \$ 399 M   | \$ 0 M     |
| Implementación del nivel 2 y 3 Modelo de gobierno de datos                                                                                                         | \$ 0 M      | \$ 0 M     | \$ 640 M   |
| Sistema de gestión de seguridad de la Información                                                                                                                  | \$ 150 M    | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Monitoreo y correlación de eventos                                                                                                                                 | \$ 0 M      | \$ 375 M   | \$ 375 M   |
| Gestión de identidades y usuario privilegiado                                                                                                                      | \$ 0 M      | \$ 175 M   | \$ 175 M   |
| Gestión de vulnerabilidades tecnológicas                                                                                                                           | \$ 250 M    | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Desarrollo seguro de software                                                                                                                                      | \$ 0 M      | \$ 150 M   | \$ 0 M     |
| Fortalecimiento de los Sistemas de información misionales e implementación la "Hoja de Vida del Vigilado"                                                          | \$ 0 M      | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Fortalecimiento de los trámites para ciudadanos y entidades vigiladas y servicios de la Superintendencia de Salud                                                  | \$ 0 M      | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Desarrollo de una solución para la gestión de alertas tempranas para el cumplimiento preventivo de responsabilidades y planes de acción por parte de los vigilados | \$ 0 M      | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Programa de fortalecimiento de los componentes asociados a los sistemas de información de Supersalud                                                               | \$ 0 M      | \$ 0 M     | \$ 0 M     |
| Implementación de herramientas atención a la ciudadanía relacionada con Inteligencia Artificial (IA)                                                               | \$ 0 M      | \$ 0 M     | \$ 0 M     |

|                                                                  |            |            |         |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|---------|
| Servicios de integración de sistemas internos                    | \$ 0 M     | \$ 0 M     | \$ 0 M  |
| Implementación del Programa de Gestión del Cambio Organizacional | \$ 1.188 M | \$ 1.662 M | \$ 90 M |

#### 2.4.5. Indicadores de gestión

La definición de indicadores frente a la gestión de TI se fundamenta en la caracterización de su identificación, definición y la interpretación de medidas dispuestas en su medición.

Para el caso del PETI se establece un indicador estratégico que permite evaluar el de cumplimiento al plan definido, así:

#### Indicador gestión de PETI

##### Identificación del indicador

|                            |                                                                                                                                  |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CATEGORÍA INDICADOR</b> | Estrategia TI                                                                                                                    |
| <b>NOMBRE</b>              | Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI                                                                                    |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>         | Mide el nivel de avance en la ejecución de los proyectos / iniciativas y actividades del plan estratégico de TI de la Supersalud |
| <b>PERIODICIDAD</b>        | Semestral                                                                                                                        |
| <b>TIPO DE INDICADOR</b>   | Gestión                                                                                                                          |
| <b>ROL RESPONSABLE</b>     | Subdirección de tecnologías de la información                                                                                    |

##### Definición del indicador

|                           |                                                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FORMULA DE CÁLCULO</b> | $NEP = (AE / AP) * 100$                                                                                                                 |
| <b>VARIABLE</b>           | NEP: Nivel de ejecución del Plan de Estratégico de TI<br>AE: Número de actividades ejecutadas.<br>AP: Número de actividades programadas |
| <b>FUENTE</b>             | Plan estratégico de TI                                                                                                                  |
| <b>UNIDAD DE MEDIDA</b>   | Porcentaje                                                                                                                              |

##### Interpretación del indicador

|                   |            |
|-------------------|------------|
| <b>BUENO</b>      | 80% - 100% |
| <b>INTERMEDIO</b> | 60% - 79%  |
| <b>MALO</b>       | 0% - 59%   |

Fuente: *Instructivo para la construcción del Tablero de indicadores de TI - MINTIC*

Este indicador es fundamental para evaluar el avance y cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información que permitirá avanzar en la transformación digital de la entidad, por lo que debe ser regularmente medido con el fin de identificar riesgos y/o acciones de intervención frente a la ejecución de las iniciativas planteadas.

### 3. Diagnóstico de la situación

Este numeral describe el análisis de la situación actual o línea base de la gestión de TI a partir de la cual se debe proyectar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI en la entidad.

#### 3.1. Estrategia de TI

A continuación, se describe el análisis de la situación actual de la Estrategia de TI de la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud.

##### 3.1.1. Misión, visión y objetivos de TI

La entidad no ha definido ni establecido la Misión, Visión y Objetivos de TI a la fecha de recopilación de información (Fecha de corte: 31 de Octubre del 2023) para la construcción del PETI, lo que representa un vacío en la estratégica de TI y dificulta la alineación de los esfuerzos de TI con los objetivos generales de la entidad. Se debe tener la definición de la Misión, Visión y Objetivos de TI como paso fundamental para lograr una alineación efectiva con la estrategia institucional.

##### 3.1.2. Ejes estratégicos de TI

La entidad no ha definido ni establecido los Ejes Estratégicos de TI a la fecha de recopilación de información (Fecha de corte: 31 de Octubre del 2023) para la construcción del PETI, lo que representa un vacío en la estratégica de TI. Para mejorar este aspecto, se debe definir los Ejes Estratégicos de TI para orientar y alinear eficazmente las iniciativas de TI con los objetivos generales de la institución.

##### 3.1.3. Indicadores de gestión de TI

Tablero de Indicadores Parcial: La entidad cuenta con un indicador que se enfoca únicamente en medir el nivel de gestión de la Mesa de Servicio. Esto indica que el tablero de indicadores es parcial y se centra en un aspecto específico de la gestión de TI,



dejando fuera otros aspectos. Por lo tanto, se deben ampliar la definición de indicadores de gestión de TI.

Solo se Mide el Nivel de Gestión de la Mesa de Servicio: El Porcentaje de requerimientos solicitados que fueron atendidos (CA) - DI08, lo cual hace parte de la operación de TI, alcanza un nivel de cumplimiento del 97% hasta junio de 2023, lo que se califica como BUENO según los rangos de valoración de la entidad (BUENO [90%, 100%]). Esto sugiere que existe un buen grado de cumplimiento en esta área específica, pero solo para esta capacidad organizacional en particular. Como se muestra en la siguiente grafica

|                                                                                   |         |                                                                |  |  |  |         |        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------|--|--|--|---------|--------|--|
|  | PROCESO | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS |  |  |  | CÓDIGO  | PIFT12 |  |
|                                                                                   | FORMATO | HOJA DE VIDA DEL INDICADOR                                     |  |  |  | VERSIÓN | 3      |  |

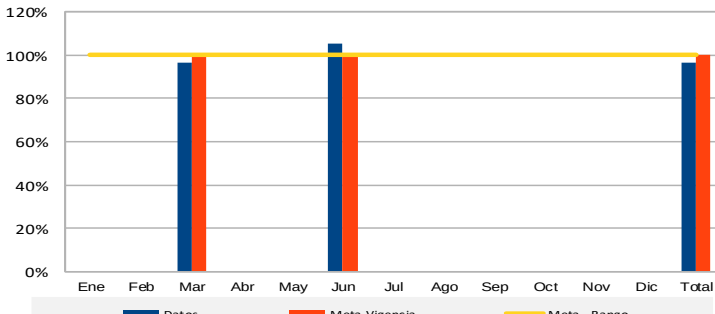
|                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                    |  |  |                                                                 |  |  |                          |  |                      |  |                       |  |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------|--|--|--------------------------|--|----------------------|--|-----------------------|--|
| PROCESO               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Gobierno y Gestión de Datos e Información                                                                                          |  |  |                                                                 |  |  |                          |  |                      |  |                       |  |
| NOMBRE DEL INDICADOR  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Porcentaje de requerimientos solicitados que fueron atendidos (CA)                                                                 |  |  |                                                                 |  |  |                          |  |                      |  |                       |  |
| OBJETIVO DEL PROCESO  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Gestionar los datos y la información como un activo con el proposito de tomar decisiones basadas en evidencias.                    |  |  |                                                                 |  |  |                          |  |                      |  |                       |  |
| ACTIVIDAD PAG         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Monitorear y garantizar el cumplimiento de los ANS de la operación de la infraestructura tecnológica y el modelo de atención. (CA) |  |  |                                                                 |  |  |                          |  |                      |  |                       |  |
| FÓRMULA DEL INDICADOR |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | A- VARIABLE 1                                                                                                                      |  |  | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR                                       |  |  | DATOS DEL INDICADOR      |  |                      |  |                       |  |
|                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Número de requerimientos solucionados                                                                                              |  |  | Este indicador mide el porcentaje de requerimientos solicitados |  |  | NATURALEZA DEL INDICADOR |  | CÓDIGO DEL INDICADOR |  | VERSIÓN DEL INDICADOR |  |
|                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | B- VARIABLE 2                                                                                                                      |  |  |                                                                 |  |  |                          |  |                      |  |                       |  |
|                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Número de requerimientos recibidos                                                                                                 |  |  |                                                                 |  |  | Eficiencia               |  | DI08                 |  | 1                     |  |

|                                            |  |               |  |              |  |              |  |         |  |             |                                    |                                      |  |
|--------------------------------------------|--|---------------|--|--------------|--|--------------|--|---------|--|-------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR |  |               |  |              |  |              |  |         |  |             |                                    |                                      |  |
| UNIDAD DE MEDIDA                           |  | META VIGENCIA |  | META - RANGO |  | PERIODICIDAD |  | RANGOS  |  |             | RESPONSABLE DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS |                                      |  |
| Porcentual                                 |  | 100%          |  | 100%         |  | Trimestral   |  | BUENO   |  | [90%, 100%] |                                    | Dirección de Innovación y Desarrollo |  |
|                                            |  |               |  |              |  |              |  | REGULAR |  | [75%, 90%]  |                                    |                                      |  |
|                                            |  |               |  |              |  |              |  | MALO    |  | [0%, 75%]   |                                    |                                      |  |

|                        |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                                               |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|--|--|--------------------|--|--|--|-----------------------------------------------|--|--|--|
| FÓRMULAS DE CÁLCULOS   |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                                               |  |  |  |
| Compuesto<br>(A/B)*100 |  |  |  |  |  | Simple<br>Numérico |  |  |  | Indice<br>Variable1 + Variable2 + Variable3.. |  |  |  |

|                          |  |     |     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|--------------------------|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| COMPORTAMIENTO INDICADOR |  |     |     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Meses                    |  | ENE | FEB | MAR  | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| Dato Numerador           |  |     |     | 7860 |     |     | 98  |     |     |     |     |     |     | 7958  |
| Dato Denominador         |  |     |     | 8140 |     |     | 93  |     |     |     |     |     |     | 8233  |

|          |       |               |              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------|-------|---------------|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| MEDICIÓN |       |               |              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Periodo  | Datos | Meta Vigencia | Meta - Rango |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ene      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Feb      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mar      | 97%   | 100%          | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Abr      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| May      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jun      | 105%  | 100%          | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jul      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ago      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sep      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Oct      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nov      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dic      | 0%    | 0%            | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total    | 97%   | 100%          | 100%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |



| Periodo | Datos | Meta Vigencia | Meta - Rango |
|---------|-------|---------------|--------------|
| Ene     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Feb     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Mar     | 97%   | 100%          | 100%         |
| Abr     | 0%    | 0%            | 100%         |
| May     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Jun     | 105%  | 100%          | 100%         |
| Jul     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Ago     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Sep     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Oct     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Nov     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Dic     | 0%    | 0%            | 100%         |
| Total   | 97%   | 100%          | 100%         |

Detalle de los Indicadores de Gestión DI08 sobre: Porcentaje de Requerimientos Solicitados que fueron Atendidos (CA).

Fuente: Indicadores Supersalud 2023.

### 3.2. Modelo de gestión y gobierno de TI

A continuación, se describe el análisis de la situación actual del Modelo de Gestión y Gobierno de TI de la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud.

#### 3.2.1. Modelo operativo de TI

Actualmente la entidad no dispone de un modelo de negocio de TI documentado. Se debe documentar el Lienzo del Modelo de negocio de TI y así contar con una representación visual en la entidad, de tal forma que se identifiquen:

- Socios Clave de TI.
- Actividades Clave de TI.
- Propuesta de Valor de TI.
- Relación con Clientes de TI.
- Segmentos de Clientes de TI.
- Recursos Clave de TI.
- Canales de TI.
- Estructura de Costos de TI.
- Fuente de Ingresos de TI.

#### 3.2.2. Procesos de TI

A continuación, se listan los procesos que ha adoptado la entidad en relación con la gestión de TI y si los mismos cuentan con documentación de caracterización, de acuerdo con la información suministrada por la entidad:

##### *Lista de Procesos de TI.*

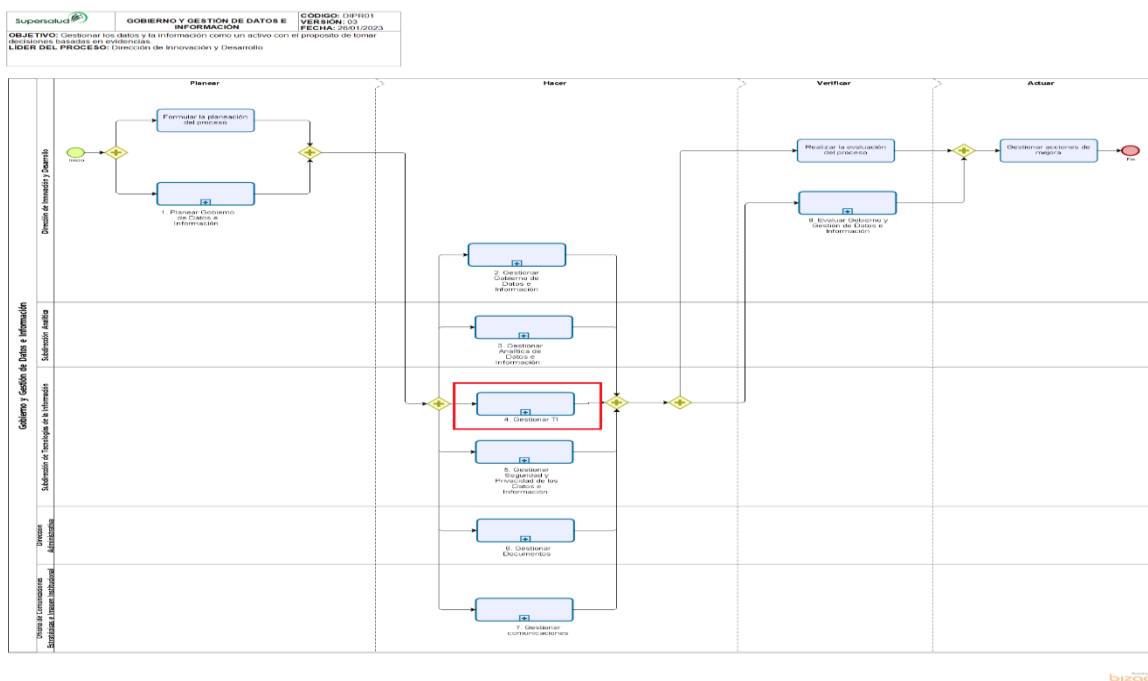
| Proceso      | Descripción                                                                             | Documento de caracterización                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Gestionar TI | Lista las actividades que se realizan en el área de TI para la operación del día a día. | Sin documento de caracterización, únicamente se tiene diagrama de flujo. |

|                               |                                                                                                     |                                                                          |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Gestionar aplicaciones        | Lista las actividades destinadas al mantenimiento y optimización de las aplicaciones de la entidad. | Sin documento de caracterización, únicamente se tiene diagrama de flujo. |
| Gestionar problemas y cambios | Lista las actividades que se llevan a cabo para gestionar las solicitudes de problemas y cambios.   | Sin documento de caracterización, únicamente se tiene diagrama de flujo. |

*Fuente: Elaboración propia.*

Teniendo en cuenta la tabla anterior se observa que:

- Gestionar TI: El proceso de Gestionar TI debería estar a nivel de Macroproceso de tipo Estratégico, con su respectiva documentación de caracterización y a su interior debería estar conformado por procesos y/o procedimientos alineados con marcos de referencia como ITIL. Actualmente Gestionar TI presenta el listado como parte de las actividades que se ejecutan dentro del Macroproceso Estratégico: Gobierno y Gestión de Datos e Información como se muestra en la siguiente gráfica:



### Ubicación del Proceso Gestionar TI dentro del Proceso de Gobierno y Gestión de Datos e Información.

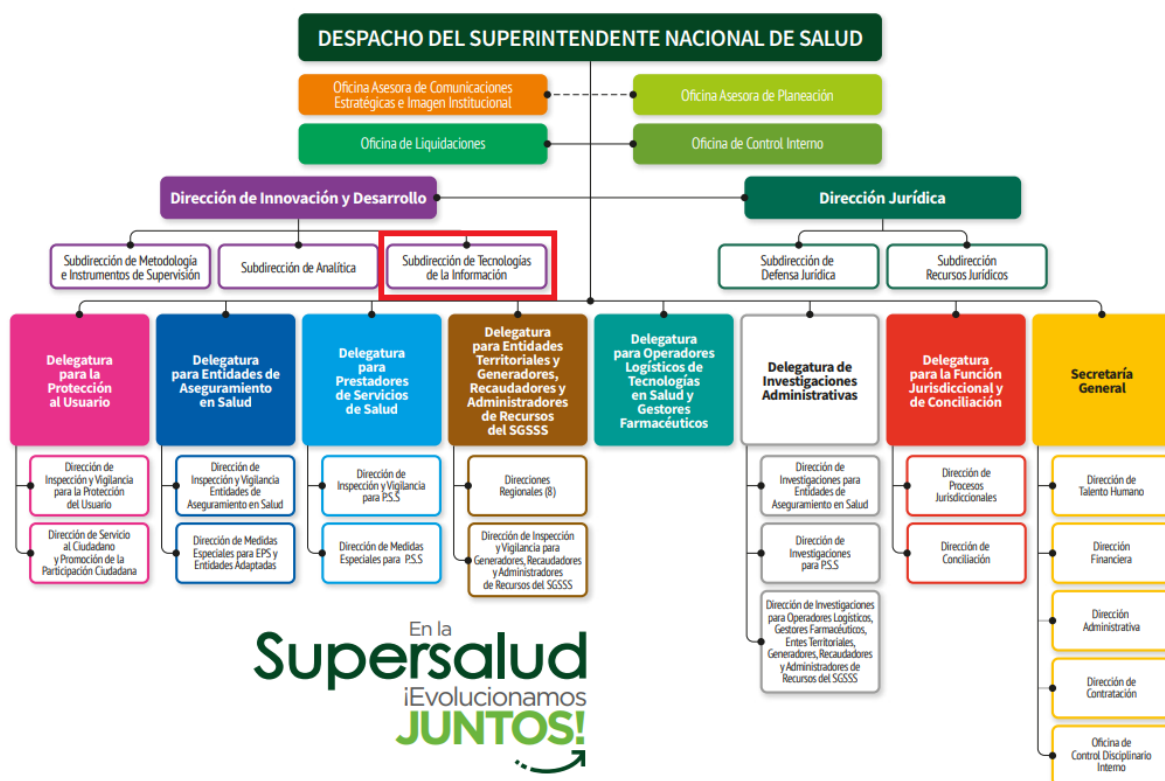
Fuente: Mapa de Procesos Supersalud.

Lista de procesos de TI insuficiente: Se identifica que la lista de procesos de TI existentes se debe complementar con marcos de referencia como ITIL y/o COBIT, para asegurar una cobertura completa de los procesos esenciales de gestión de TI para una administración efectiva de los servicios de Tecnología. La siguiente gráfica muestra el diagrama de flujo del Proceso Gestionar TI y como desde este se llama a los otros dos procesos: Gestionar Aplicaciones y Gestionar Problemas y Cambios, según corresponda la secuencia de actividades dentro de dicho diagrama de flujo:



## Modelo organizacional de TI

El Modelo Organizacional de TI está documentado únicamente hasta el nivel de Subdirección de Tecnologías de la Información y no se ha definido en la entidad, más allá de este nivel como se muestra en la ilustración a continuación:



Organigrama Supersalud.

Fuente: Organigrama Supersalud.

Falta de Estructura Organizacional de TI: En la actualidad, la entidad carece de una estructura organizacional formalmente definida y documentada para la gestión de Tecnologías de la Información (TI). Esto implica que no existe una organización claramente definida para administrar la subdirección de TI.

### 3.2.3. Servicios de TI

Falta de Formalización en el Modelo de Gestión TI: El catálogo de servicios de tecnología no está formalmente establecido en el modelo de gestión TI institucional. Los esfuerzos relacionados con estos aspectos se han llevado a cabo de manera aislada o por pequeños grupos sin una estructura organizativa definida. Falta un proceso de Gestión del Catálogo de Servicios.

Carencia de Herramientas de Gestión: Hace falta una herramienta tecnológica centralizada para administrar el Catálogo de Servicios, actualmente esto conlleva la necesidad de realizar la creación y mantenimiento de manera manual. Esta carencia puede dar lugar a prácticas desorganizadas y no estandarizadas en alineación con marcos de gestión de servicios de TI como ITIL.

### 3.2.4. Políticas y estándares de TI

Falta de un listado formal de las capacidades de TI: No se dispone de un listado formal de las capacidades de TI dentro del modelo de gestión TI.

Las capacidades de TI se encuentran de forma implícita en la ejecución de las actividades de gestión de TI: Se observa que las capacidades de TI, a pesar de no estar formalmente listadas, se encuentran implícitas (incluido sin que estas se digan) en la ejecución de las actividades descritas en los procesos de gestión y manuales de TI. Esto significa que, si bien no existe un listado formal de estas capacidades, se reconoce que son necesarias y se aplican en la práctica a través de la ejecución de actividades específicas dentro de los procesos de gestión y manuales de TI.

### 3.2.5. Capacidades de TI

Falta de un listado formal de las capacidades de TI: No se dispone de un listado formal de las capacidades de TI dentro del modelo de gestión TI.



Las capacidades de TI se encuentran de forma implícita en la ejecución de las actividades de gestión de TI: Se observa que las capacidades de TI, a pesar de no estar formalmente listadas, se encuentran implícitas (incluido sin que estas se digan) en la ejecución de las actividades descritas en los procesos de gestión y manuales de TI. Esto significa que, si bien no existe un listado formal de estas capacidades, se reconoce que son necesarias y se aplican en la práctica a través de la ejecución de actividades específicas dentro de los procesos de gestión y manuales de TI.

### *3.2.6. Modelo de gobierno de TI*

La entidad no cuenta con un Modelo de Gobierno de TI formalmente documentado y faltan elementos como:

- Establecimiento de la estructura organizacional TI.
- Metodología de gestión de proyectos de TI.

Posicionamiento del Rol de Líder de TI y del Área de TI en la Estructura Organizacional de la Entidad: El líder de TI, en este caso, la Subdirectora a cargo de la Subdirección de Tecnologías de la Información, no ocupa una posición en línea con lo estipulado en el Decreto 415 de 2016 del Gobierno Nacional de Colombia, para la gestión eficiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en las entidades gubernamentales. El Decreto 415 de 2016 establece que el líder de TI debe depender directamente del máximo jefe de la entidad, que en este caso es el superintendente. Además, se espera que el líder de TI participe activamente en el comité directivo de la entidad para garantizar una alineación estratégica de las TIC con los objetivos generales de la organización. En el escenario actual, la Subdirectora depende del director de innovación y desarrollo, lo que va en contra de lo establecido en el decreto. Este posicionamiento actual del líder de TI puede generar desafíos en la toma de decisiones estratégicas relacionadas con las TIC, como se muestra en la ilustración a continuación:

*Posicionamiento del Rol de Líder de TI y del Área de TI en la Estructura Organizacional de la Entidad.*



*Fuente: Adaptado de Organigrama Supersalud.*

Por último, cabe resaltar los siguientes aspectos que apoyan el modelo de gobierno de TI:

*Aspectos que apoyan el modelo de Gobierno de TI*

| Aspecto                 | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Políticas y Actividades | La entidad cuenta con Políticas Institucionales Asociadas al Sistema Integrado de Gestión-SIG (DEFT13-20/06/2023), Manual de Políticas y Lineamientos Para la Gestión de Aplicaciones de la Subdirección de Tecnología de la Información (DIMN01-30/01/2023) y Políticas de Segundo Nivel del Subsistema de Seguridad en la Información (ASPO09-05/05/2016).                             |
| Gestión de Riesgos      | La entidad cuenta con Manual de Administración del Riesgo (DEMN02-30/12/2022), Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información (2022), Matriz de Análisis de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información (30/03/2022), Mapa de Riesgos de Gestión-Plan de Tratamiento del Riesgo por Proceso: Gobierno y Gestión de Datos e Información (28/07/2023). |

### 3.2.7. Gestión de proyectos de TI

Ausencia de Gestión de Proyectos de TI: La entidad no cuenta con un enfoque formal para la gestión de proyectos de TI. Esto significa que no hay una unidad centralizada responsable de la planificación, ejecución y seguimiento de los proyectos de TI.

Falta de Metodología de Gestión de Proyectos: No se ha establecido una metodología formal para la gestión de proyectos de TI. La falta de una metodología estructurada puede resultar en la falta de coherencia y enfoque en la forma en que se gestionan los proyectos de TI.

La entidad actualmente carece de mecanismos automatizados para la gestión de proyectos en su modelo de gestión de TI: Aunque se realizan actividades relacionadas con la gestión de proyectos, estas se llevan a cabo de forma manual y descentralizada. La ausencia de mecanismos automatizados y centralizados representa una limitación para la planificación, colaboración, seguimiento y evaluación de proyectos.

## 3.3. Gestión de Información

La gestión de la información desempeña un papel crucial en la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia. En este capítulo, se presentará diferentes aspectos de la gestión de la información en esta entidad, abordando la planificación y gobierno de la gestión de información, la arquitectura de información, el diseño de componentes de información, el análisis y aprovechamiento de la información, la calidad y seguridad de los componentes de información, la aplicación de la inteligencia artificial y las necesidades de información.

### 3.3.1. Planeación y Gobierno de la gestión de Información

El alcance de la planeación y gobierno de la gestión de la información tiene como finalidad determinar la situación actual de la Entidad en cuanto a la planeación y gobierno de la información, para ello y adicional a los lineamientos dispuestos por la política de gobierno digital, el análisis es apoyado a través de la evaluación de madurez según las

recomendaciones dadas por El DAMA-DMBOK Guía del Conocimiento para la Gestión de Datos.

### *3.3.2. Evaluación de madurez de gestión de datos*

#### A. Marco de Trabajo - DAMA

DAMA internacional, una asociación global de profesionales técnicos y de negocio, sin ánimo de lucro e independiente de fabricantes de tecnología, dedicada a promover los conceptos y prácticas de la gestión de información y datos, que promueve la comprensión, el desarrollo y la práctica de la gestión de datos e información como activos empresariales clave para apoyar a la organización, publicó la guía para el cuerpo de conocimiento de la gestión de datos: “DAMA Guide to the Data Management Body of Knowledge - DAMA DMBOK2”, que se ha convertido en el estándar y referente internacional de mayor aceptación en la gestión y gobierno de datos, y que es el referente conceptual y metodológico adoptado para el análisis y diseño de la práctica de gestión de datos en la Supersalud.

La gestión y gobierno de datos es el desarrollo, ejecución y supervisión de planes, políticas, programas y prácticas que entregan, controlan, protegen y mejoran el valor de los datos y activos de información a través de su ciclo de vida.

Las áreas de conocimiento de la gestión de datos son conjuntos de actividades agrupados por temas. En el DAMA-DMBOK se identifican las áreas de conocimiento de la gestión y gobierno de los datos y se describen el alcance y el contexto de cada una de ellas.

*DAMA - Áreas de Conocimiento de la Gestión de Datos*

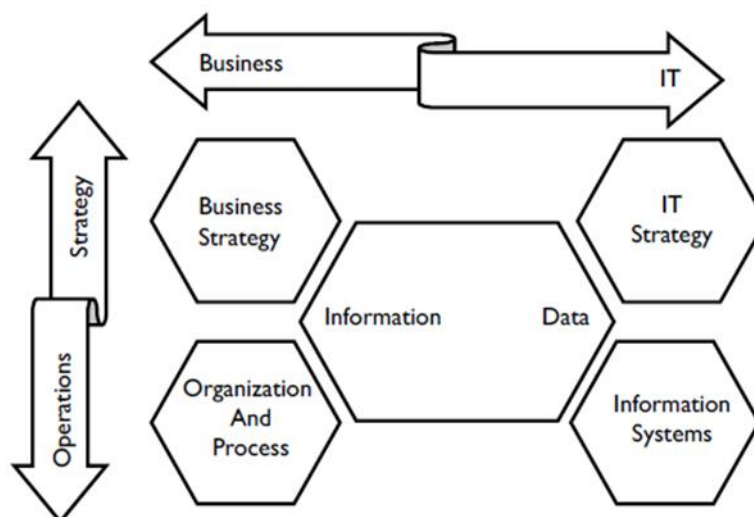


*Fuente: DAMA – DMBOK 2*

Conforme al DAMA-DMBOK® versión 2, como modelo de referencia en cuanto a capacidades y mejores prácticas en la gestión de información; la gobernanza de datos permite que una organización administre los datos como un activo, por lo que, el gobierno de datos proporciona los principios, políticas, procesos, métricas y supervisión para gestionar los datos y extraer el máximo valor de los mismos, de tal manera que este activo complemente a la visión y la misión del Entidad. Para lograr este objetivo general, un programa de Gobierno de Datos debe ser sostenible, integrado y medido.

Así también, la alineación entre la estrategia y las operaciones, así también, entre el negocio y TI y entre cada una de las dimensiones mencionadas fluyen datos e información de modo que esta debe ser gestionada de manera óptima, tal como se visualiza en la siguiente imagen:

*Alineación entre el negocio y TI*



*Fuente: DAMA-DMBOK 2da Edición*

B. Evaluación de madurez y diagnóstico para la gestión de datos

Con el fin de realizar la respectiva valoración de la capacidad en la gestión de datos de la Entidad, se realizó la evaluación de madurez del DMBOK, que tiene como propósito identificar áreas en las que una organización puede mejorar su gestión de datos y activos de información. Una vez que se ha evaluado la madurez, se pueden desarrollar planes de acción para abordar las deficiencias y avanzar hacia un nivel de madurez superior en la gestión de datos. Esta evaluación se realiza a través de una serie de indicadores y criterios específicos que se aplican a las 11 áreas de conocimiento de la gestión de datos, como la gobernanza de datos, la calidad de datos, la arquitectura de datos y otros aspectos relacionados con la gestión de la información, tal como se presenta a continuación:

## Áreas de conocimiento de la gestión de datos

| ÁREAS DE CONOCIMIENTO<br>DAMA-DMBOK        | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. ARQUITECTURA DE DATOS E INFORMACIÓN     | Identifica las necesidades de datos e información de la empresa (independientemente de la estructura), y diseñando y manteniendo los principales modelos arquitectónicos para satisfacer estas necesidades. Usa los principales modelos arquitectónicos para guiar la integración de datos, controlar los activos de datos e información, y permite alinear las inversiones de datos con la estrategia de negocio. |
| II. DISEÑO Y MODELAMIENTO DE DATOS         | Es el proceso de descubrimiento, análisis, y definición de alcance de requisitos de datos, representando y comunicándolos de forma precisa en los modelos de datos. Este proceso es iterativo e incluye modelamiento conceptual, lógico y físico.                                                                                                                                                                  |
| III. OPERACIONES Y ALMACENAMIENTO DE DATOS | Es el diseño, implementación y soporte del almacenamiento de datos para maximizar su valor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| IV. SEGURIDAD DE DATOS                     | Define, planea, desarrolla y ejecuta las políticas y procedimientos de seguridad, para proveer una apropiada autenticación, autorización, acceso y auditoría de los activos de datos e información.                                                                                                                                                                                                                |
| V. INTEGRACIÓN E INTEROPERABILIDAD         | Gestiona el movimiento y consolidación de datos con y entre aplicaciones y organizaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| VI. GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTENIDO         | Actividades de planeación, implementación y control del ciclo de vida de la gestión de los datos e información encontrada en cualquier forma o medio.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| VII. DATOS MAESTROS Y REFERENCIA           | Gestiona datos compartidos para atender objetivos organizacionales, reduciendo riesgos asociados con la redundancia de datos, asegurando alta calidad, y reduciendo costos de integración de datos.                                                                                                                                                                                                                |

| ÁREAS DE CONOCIMIENTO<br>DAMA-DMBOK               | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VIII. BODEGAS DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS | Es la planeación, implementación, y procesos de control para proveer datos que soportan decisiones y conocimiento a trabajadores comprometidos en reportar, consultar y analizar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| IX. METADATOS                                     | Planeación, implementación y actividades de control que habilitan el acceso metadatos de alta calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| X. CALIDAD DE DATOS                               | Planeación, implementación y actividades de control que aplican técnicas de gestión de calidad de datos, en orden de asegurar que esto es ajustado para consumo y reúne las necesidades de los consumidores de datos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| XI. GOBIERNO DE DATOS                             | Se define como el ejercicio de autoridad y control (planificación, monitoreo y cumplimiento) sobre la gestión de los activos de datos. Esta función guía a las demás funciones de gestión de los datos e información y su principal propósito es asegurar que los datos e información sean gestionados apropiadamente, de acuerdo con las políticas, lineamientos y mejores prácticas. La gobernanza de datos se centra en cómo se toman las decisiones sobre los datos y cómo se espera que las personas y los procesos se comporten en relación con los datos. |

*Fuente: Basado en el DAMA-DMBOK 2*

Aunado a lo anterior, la valoración de la capacidad para la gestión de los datos se realizó de acuerdo con los elementos de la siguiente imagen:



### Elementos para valorar la gestión de los datos



Fuente: Elaboración propia

La descripción de los niveles de madurez para la gestión de datos se muestra en la siguiente tabla:

### Niveles de madurez para la gestión de los datos

| Nivel | Calificación | FACTORES AMBIENTALES DAMA DMBOK                                                                       |                                                                                                                     |                                                                                            |
|-------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |              | Proceso                                                                                               | Personas                                                                                                            | Tecnología                                                                                 |
| 1     | Ausencia     | No existe un proceso definido a pesar de que algunas actividades se pueden realizar de manera Ad Hoc. | No existen roles asociados a las actividades, son asignados de manera esporádica. Y pueden ser diferentes personas. | Ausencia de herramientas tecnológicas, todas las actividades se realizan de manera manual. |
| 2     | Inicial      | Proceso documentado no difundido y ejecutado de manera reactiva, no existen                           | Roles y personas definidos y asignados                                                                              | Uso de algunas herramientas tecnológicas en un porcentaje menor (0%-                       |

| Nivel | Calificación | FACTORES AMBIENTALES DAMA DMBOK                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                   |                                                                                                                        |
|-------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |              | Proceso                                                                                                                                                                                                                                                                                | Personas                                                                                                                          | Tecnología                                                                                                             |
|       |              | mecanismos de control, seguimiento y métricas.                                                                                                                                                                                                                                         | informalmente y de manera parcial.                                                                                                | <b>30%</b> ) de las actividades de los procesos.                                                                       |
| 3     | Documentado  | Proceso documentado, difundido y ejecutado de manera proactiva. Los clientes del proceso saben de su existencia y se cuenta con mecanismos de control tipo auditoría para la verificación posterior del cumplimiento.                                                                  | Personas definidas formalmente y asignadas de tiempo completo, ejecutando diferentes roles.                                       | Uso de algunas herramientas tecnológicas en un porcentaje mayor ( <b>30%-60%</b> ) de las actividades de los procesos. |
| 4     | Aplicado     | Proceso documentado, difundido y ejecutado de manera proactiva e integrado con los procesos de la organización. Los clientes del proceso saben de su existencia y lo invocan naturalmente desde los procesos de sus áreas. Se cuenta con métricas para la toma de decisiones y mejora. | Personal especializado definido formalmente y asignado de tiempo completo. Ejecutando además actividades de control y seguimiento | Todas las actividades del proceso son soportadas con herramientas tecnológicas.                                        |

| Nivel | Calificación | FACTORES AMBIENTALES DAMA DMBOK                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |                                                                                                 |
|-------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |              | Proceso                                                                                                                                                                      | Personas                                                                                                                                                     | Tecnología                                                                                      |
| 5     | Optimizado   | Mejora continua de procesos. Existen roles y actividades relacionados con el análisis, seguimiento de los procesos y la propuesta e implementación de mejoras continuamente. | Personal en continuo crecimiento a través de capacitaciones y transferencia de conocimiento. Además, asignados formalmente a actividades de mejora continua. | Se cuenta con herramientas tecnológicas para la analítica y monitoreo de todas las actividades. |

*Fuente: Elaboración propia*

Por consiguiente, fue aplicado en la Entidad el instrumento para realizar la evaluación de madurez y diagnóstico de la gestión de datos, el detalle de las preguntas y las respuestas se encuentran en el archivo anexo **Dx 02.1. GGDI -Diligenciado.docx**, esta fue remitida por la Entidad el 21 de octubre de 2023.

En la siguiente tabla se presenta el resultado de la evaluación para cada una de las áreas de conocimiento y el puntaje total obtenido por la Entidad:

#### *Resultado por área de conocimiento*

| FUNCIÓN DAMA                               | PUNTAJE |
|--------------------------------------------|---------|
| I. ARQUITECTURA DE DATOS E INFORMACIÓN     | 2,67    |
| II. DISEÑO Y MODELAMIENTO DE DATOS         | 2,67    |
| III. OPERACIONES Y ALMACENAMIENTO DE DATOS | 2,67    |
| IV. SEGURIDAD DE DATOS                     | 3,83    |
| V. INTEGRACIÓN E INTEROPERABILIDAD         | 3,00    |
| VI. GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTENIDO         | 4,33    |
| VII. DATOS MAESTROS Y REFERENCIA           | 2,33    |

| FUNCIÓN DAMA                                      | PUNTAJE |
|---------------------------------------------------|---------|
| VIII. BODEGAS DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS | 2,50    |
| IX. METADATOS                                     | 2,33    |
| X. CALIDAD DE DATOS                               | 3,17    |
| XI. GOBIERNO DE DATOS                             | 2,83    |
| NIVEL MADUREZ                                     | 2,94    |

*Fuente: Elaboración propia*

La evaluación de madurez realizada a la Entidad permitió identificar un nivel de madurez de 2.94, es decir, nivel 2 en el gobierno y la gestión de datos, permitiendo precisar que el nivel de cumplimiento es “Inicial”, por lo que, la Entidad ha establecido un procedimiento institucional para adoptar la práctica en un nivel básico.

En la siguiente ilustración se muestra la manera como se calculó el nivel sugerido:

*Nivel de madurez sugerido*

| Elementos                      | Procesos                                                                                                                                                                                                                                                                               | Personas                                                                                                                           | Tecnología                                                                      |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Nivel de Madurez               | Aplicado                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aplicado                                                                                                                           | Aplicado                                                                        |
| Descripción del nivel sugerido | Proceso documentado, difundido y ejecutado de manera proactiva e integrado con los procesos de la organización. Los clientes del proceso saben de su existencia y lo invocan naturalmente desde los procesos de sus áreas. Se cuenta con métricas para la toma de decisiones y mejora. | Personal especializado definido formalmente y asignado de tiempo completo. Ejecutando además actividades de control y seguimiento. | Todas las actividades del proceso son soportadas con herramientas tecnológicas. |
| Calificación                   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4                                                                                                                                  | 4                                                                               |

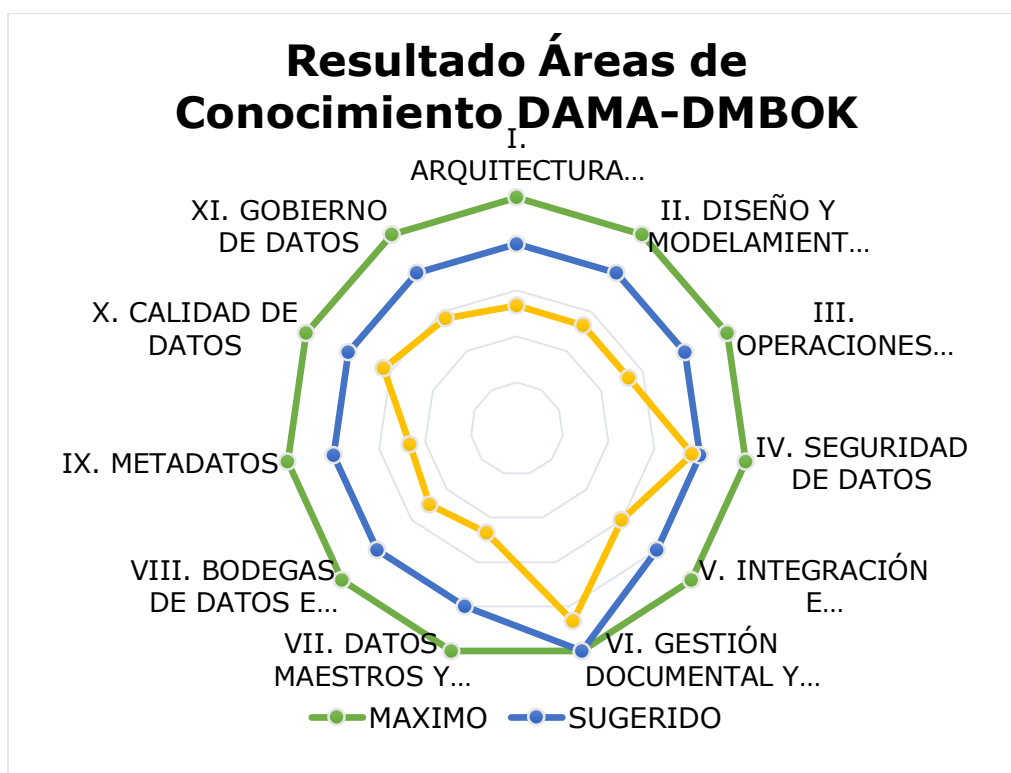
*Fuente: Elaboración propia*

$$\text{Nivel sugerido} = \frac{(4 + 4 + 4)}{3} = 4$$

Cabe resaltar que la Entidad en 10 áreas de conocimiento presentó una calificación promedio de 2.94, sin embargo, el área de conocimiento VI. GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTENIDO alcanzó un nivel de madurez de 4.3, identificando así que la Supersalud cuenta con: procesos, personas y tecnología formalizadas para gestionar los activos documentales en la Entidad. En concordancia con lo anterior el nivel sugerido para el área de conocimiento VI. GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTENIDO debe ser de 5, avanzando hacia un nivel optimizado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se genera la siguiente ilustración que permite presentar los valores actual y sugerido por la Consultoría:

*Resultado por áreas de conocimiento - Nivel máximo, óptimo y actual.*



*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo con los anteriores resultados, se generan los siguientes análisis:

- Existen procesos documentados no difundidos y ejecutados de manera reactiva, no existen mecanismos de control, seguimiento y métricas, sin embargo, el área de conocimiento VI. GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTENIDO presenta un buen nivel de madurez, que le permitirá avanzar hacia la implementación de la mejora continua de los procesos y contar con herramientas tecnológicas para la analítica y monitoreo de las actividades de la Entidad.
- En el área de conocimiento de la IV. SEGURIDAD DE DATOS, la Entidad ha alcanzado un nivel de madurez de 3.83. Esto demuestra que la Supersalud posee procesos y roles definidos, así como herramientas efectivas para la gestión de la seguridad de los datos. Este logro sienta las bases para el avance hacia el siguiente nivel, en el cual todas las actividades relacionadas con la seguridad de datos serán respaldadas por herramientas tecnológicas, procesos documentados y divulgados, ejecutados de manera proactiva y plenamente integrados con los procesos de toda la organización.
- En general, la Entidad presenta roles y personas definidos y asignados informalmente y de manera parcial y uso de algunas herramientas tecnológicas en un porcentaje menor (0%-30%) de las actividades de los procesos.
- Actualmente la Dirección de Innovación y Desarrollo de la Supersalud, cuenta con la Subdirección de Analítica, que asume entre otras las siguientes responsabilidades descritas en el documento de organigrama de la Supersalud 2023, funciones que le permitirá a la Entidad avanzar en el proceso de implementación de Gobierno de la gestión de Información:
  - “01. Diseñar estrategias de analítica y suministrar la información que se requiera para el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia.

- 02. Diseñar la política y lineamientos estratégicos respecto de estándares y mejores prácticas en materia de gobierno de datos para la Superintendencia.
- 03. Procesar, analizar y disponer la información que se requiera para el desarrollo del modelo integral de supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (...)
- 08. Validar la calidad, consistencia y homogeneidad de la información reportada por los sujetos vigilados, recibida o capturada por la Superintendencia, y realizar los requerimientos, en coordinación con las Delegaturas respectivas.”

La Entidad debería implementar una capacidad de gestión y gobierno de datos transversal a la Entidad que habilite la toma de decisiones basadas en datos a través de la planificación, el seguimiento y la aplicación de la gestión de activos de datos, a fin de disminuir los esfuerzos de integración de la información. El gobierno de los datos, ejecutado de manera colaborativa en la Entidad a través de las distintas unidades de negocio, no sólo beneficia a la integridad de la información, sino que resulta esencial para asegurar la visión del negocio.

### *3.3.3. Análisis de elementos clave en el Gobierno de la Arquitectura*

A. La identificación-análisis-perfilamiento de datos maestros, información y función pública y la gobernabilidad de la información.

La Supersalud no cuenta con una identificación, análisis y perfilamiento de datos maestros, es decir, la falta de una gestión y repositorio estructurado de datos maestros representa una brecha significativa en la capacidad de la entidad para optimizar su manejo de información. La implementación de la capacidad de datos maestros permitiría mejorar la calidad y coherencia de los datos clasificados como maestros en la Supersalud, minimizando la probabilidad de errores en la información y maximizando la toma de decisiones basadas en datos.

#### B. El plan de calidad de los componentes de la información.

La Entidad tiene la oportunidad de fortalecer el plan de calidad de datos en la Supersalud es crucial para cumplir su misión de proteger los derechos de los usuarios del sistema de salud. Involucrar a los roles de negocio de la Entidad en la gestión de datos es fundamental, ya que son quienes mejor comprenden la información procesada en los sistemas de información. La implementación de procesos, roles y herramientas de gestión de datos garantiza la calidad de la información y permite tomar decisiones técnicas y autónomas. Esto es coherente con la visión de la entidad de garantizar el derecho a la salud de calidad en todo el territorio nacional.

#### C. La gestión de documentos electrónicos.

La Supersalud cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) es una herramienta valiosa para la Supersalud en la gestión de flujos documentales. Permite un acceso más ágil, una mayor transparencia y una óptima disponibilidad de la información. Establecer políticas claras sobre la gestión de documentos es fundamental para proteger el patrimonio documental y cumplir con la misión de la entidad de inspeccionar, vigilar y controlar de manera transparente y oportuna.

#### D. La definición y caracterización de la información geoespacial.

La Entidad no cuenta con una gestión óptima de la información geoespacial en la Supersalud es esencial para cumplir su misión. La correcta definición y caracterización de esta información permitirá un monitoreo más preciso y una toma de decisiones basada en datos geoespaciales. Esto es especialmente relevante para mapear la distribución de recursos de salud, identificar áreas con mayor demanda y evaluar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud, así como también evaluar la eficacia de las políticas de salud implementadas en distintas regiones. Esto respalda la toma de decisiones informada, alineada con la misión de garantizar el derecho a la salud oportuno y de calidad en todo el territorio nacional.



#### 3.3.4. *Arquitectura de Información*

La ausencia de una arquitectura de información en la Supersalud se presenta como una valiosa oportunidad de mejora. La implementación de una arquitectura de información sólida no solo permitirá a la entidad optimizar la gestión de datos, sino que también aportará una serie de oportunidades de mejora como:

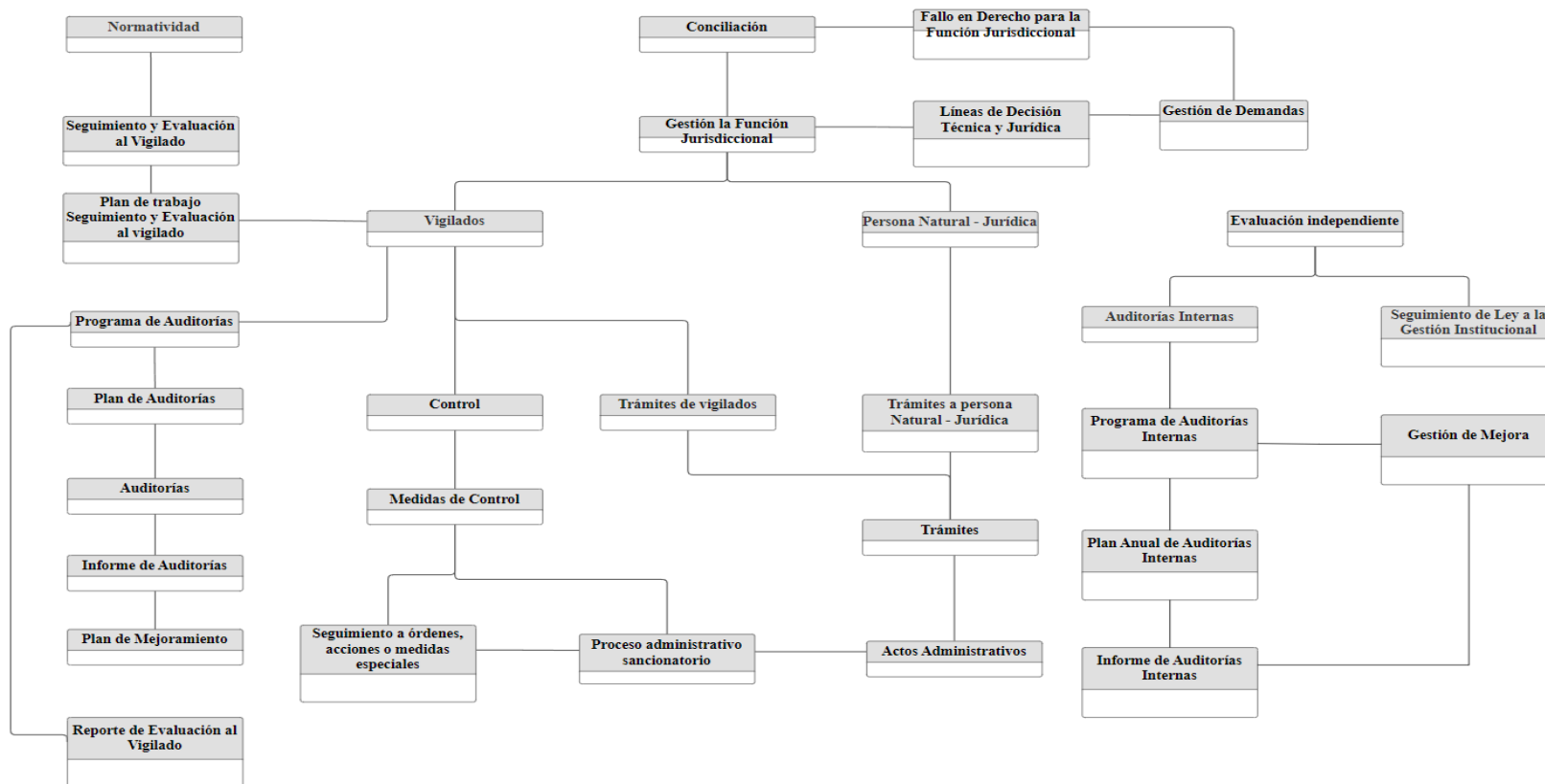
Mejora en la supervisión y regulación.

1. Optimización de la toma de decisiones
2. Gestión de datos de alta calidad.
3. Eficiencia operativa.
4. Mejora en la supervisión georreferenciada.

Sin embargo, la Supersalud en las caracterizaciones de proceso indica la información requerida y generada como insumos y salidas de los procesos respectivamente, donde a partir de esta información se generó un modelo conceptual de datos que permite sentar una base para la futura arquitectura de información. A continuación, se presenta el modelo conceptual de datos, generado a partir de la lectura de las caracterizaciones de los procesos de la Supersalud:

Fragmento del modelo conceptual de Entidades de información Supersalud

MODELO CONCEPTUAL SUPERSALUD



Elaboración propia

### *3.3.5. Componentes de información*

La descripción de esta sección presenta el estado actual de los elementos clave de un componente de Información.

### *3.3.6. El mapa de intercambio de información*

La Supersalud actualmente no cuenta con un mapa de intercambio de información, por tanto, tiene una oportunidad de mejora, debido a que el mapa es una herramienta crucial en la gestión de datos de la Supersalud, debido a que permite a la entidad trazar un camino claro de cómo se comparten datos con al interior y exterior de la Entidad, lo que mejoraría la coordinación y colaboración en la supervisión y regulación del sistema de salud en Colombia. Además, este enfoque optimizaría la misión de la Supersalud al garantizar que la información crítica se comparta de manera eficaz con los actores relevantes.

### *3.3.7. Los canales de acceso por componente de información*

La Entidad no tiene un catálogo de canales de acceso a los componentes de información, siendo esta una valiosa oportunidad de mejora para la Supersalud. La generación y formalización de los canales de acceso por componente de información podrá generar en la Entidad oportunidades de mejora en lo referente a:

1. Mejorar la accesibilidad de la información.
2. Promover la transparencia y la comunicación.
3. Optimizar la toma de decisiones.
4. Fortalecer la coordinación interna y externa.

Al establecer canales de acceso bien definidos, la entidad aumentará la eficiencia en la gestión de datos y promoverá una comunicación más efectiva con todas las partes involucradas en el sistema de salud. Esto se traduciría en una supervisión y regulación más efectiva, lo que está en línea con la misión de la Supersalud.

### 3.3.8. El directorio de servicios de componentes de información

La Supersalud no cuenta con un directorio de servicios de componentes de información, es por ello que el desarrollo de un directorio de servicios de componentes de información se presenta como una importante oportunidad de mejora para la Supersalud, debido a que proporciona una visión detallada de los servicios, los responsables y la ubicación de los componentes de información, lo que facilita la **recuperación de datos** y la **toma de decisiones basadas en datos**. Esto contribuiría a una supervisión más efectiva y una regulación más precisa del sistema de salud. Al tener un directorio bien definido y divulgado, la entidad mejoraría su capacidad para cumplir con su misión y garantizar un acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud.

### 3.3.9. Catálogo de Componentes de Información

La ausencia de un catálogo de componentes de información constituye una oportunidad de mejora para la Supersalud. Este catálogo permitiría una gestión más efectiva de datos, información y servicios relacionados con la supervisión y regulación del sistema de salud en Colombia.

Al proporcionar una visión general de los conjuntos de datos, información y flujos de información, este catálogo ayudaría a la entidad a optimizar sus procesos y a tomar decisiones más informadas. Esto, a su vez, respaldaría la misión de la Supersalud de proteger los derechos de los usuarios del sistema de salud y garantizar una atención de calidad en todo el país.

En el contexto de la analítica de datos, este catálogo desempeña un papel crucial al permitir la identificación de la información disponible en la Supersalud. Además, facilita el acceso a detalles como la ubicación de los datos, funcionarios o unidad organizacional responsable de su custodia, una descripción pormenorizada de la información, entre otros aspectos relevantes. Estos elementos son fundamentales para la creación de tableros e indicadores que habiliten la toma de decisiones basadas en datos. También resulta

esencial para determinar qué información debería ser adquirida desde fuentes externas a la Supersalud con el propósito de enriquecer los análisis de datos.

### *3.3.10. Análisis y aprovechamiento de los componentes de información*

Esta sección busca orientar respecto al estado actual de los procesos de análisis y toma de decisiones a partir de los componentes de información que se procesan en la institución.

### *3.3.11. Fuente unificadas de información y analítica de datos*

La Superintendencia Nacional de Salud cuenta en su estructura organizacional con una Subdirección de Analítica la cual tiene como objetivo fortalecer la capacidad de la entidad para llevar a cabo eficazmente sus funciones de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Para lograr este propósito, la Subdirección de Analítica se tiene los siguientes objetivos identificados a partir de la Funciones de la Subdirección:

- **Diseñar Estrategias de Analítica:** Desarrollar estrategias analíticas que permitan la recopilación, procesamiento y suministro de información necesaria para respaldar las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, garantizando la toma de decisiones informadas.
- **Definir Políticas y Lineamientos de Gobierno de Datos:** Establecer políticas y directrices estratégicas en materia de gobierno de datos, en consonancia con estándares y mejores prácticas, para asegurar la calidad y consistencia de la información utilizada en la supervisión.
- **Procesar y Analizar Información:** Procesar, analizar y poner a disposición la información requerida para la implementación del modelo integral de supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- **Generar Estadísticas Sectoriales:** Generar y divulgar estadísticas sectoriales esenciales para respaldar las funciones de inspección, vigilancia y control, contribuyendo así a una supervisión más efectiva.
- **Realizar Análisis de Riesgos:** En coordinación con las Superintendencias delegadas, llevar a cabo análisis de riesgos, incluyendo el riesgo sistémico, fundamentado en análisis de riesgos por tipo de vigilado.
- **Utilizar Modelos de Analítica de Datos:** Diseñar, procesar y poner a disposición estudios, informes y estadísticas basados en modelos de inteligencia artificial, econometría y otros en el ámbito de la analítica de datos, que sean necesarios para las labores de inspección, vigilancia y control.
- **Mantener Alertas Tempranas:** Mantener actualizado el sistema de alertas tempranas para mejorar la supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Validar la Calidad de la Información:** Validar la calidad, consistencia y homogeneidad de la información reportada por los sujetos vigilados y realizar requerimientos, en coordinación con las Delegaturas respectivas.
- **Analizar Información de los Vigilados:** Realizar el análisis y generar informes sobre la información suministrada por los vigilados de la Superintendencia.
- **Consolidar la Base de Datos de Sujetos Vigilados:** Consolidar, revisar y mantener actualizada la base de datos de los sujetos vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud.
- **Elaborar Informes y Caracterizaciones:** Diseñar e implementar estrategias para la creación de informes y caracterizaciones sobre los sujetos vigilados, el sector salud y otros requeridos para inspección, vigilancia y control.
- **Gestionar Información del Modelo Integral de Supervisión:** Diseñar e implementar estrategias que permitan el manejo, comprensión y gestión

adecuada de la información del modelo integral de supervisión de la Superintendencia.

- **Atender Requerimientos de los Sujetos Vigilados:** Atender los requerimientos de los sujetos vigilados relacionados con los reportes de información, en coordinación con las Delegaturas respectivas.
- **Dirigir el Sistema de Información:** Supervisar el sistema de información que permita identificar, consolidar y dar seguimiento a las prácticas de gestión de los vigilados.
- **Interoperabilidad de Información:** Identificar las necesidades de interoperabilidad de información con organismos externos que faciliten el ejercicio de funciones de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.<sup>1</sup>

El cumplimiento de estas funciones desempeñará un papel de vital importancia en el fortalecimiento de la supervisión y regulación del sistema de salud en Colombia por parte de la Subdirección de Analítica de la Supersalud. A pesar de que la entidad aún no ha implementado un modelo de gobierno de datos, se encuentra en pleno desarrollo de un proyecto estratégico de Gobierno y Gestión de Datos e Información. Este proyecto tiene como objetivo: ***‘Diseño de una estrategia de Gobierno y Gestión de Datos e Información, así como el diseño de una solución de integración de datos que permitirá una utilización y explotación más efectiva de la información para la Superintendencia Nacional de Salud’.***

En este contexto, el proyecto también abarca la evaluación de la madurez en el gobierno y gestión de datos de información, considerando aspectos clave como la calidad de datos,

---

<sup>1</sup> Adaptado de las funciones de la Subdirección de Analítica.

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/OtrasPublicacionesComunicaciones/organigrama-superintendencia-nacional-de-salud.pdf>

datos maestros, metadatos, entre otros, y se alinea con el marco de referencia DAMA DMBOK. Esta evaluación se encuentra estrechamente vinculada con las funciones que realiza la Subdirección de Analítica, lo que refuerza la importancia de su rol en la Entidad.

A medida que se avanza en este proyecto y se desarrolla un enfoque más sólido en la gestión de datos, la Subdirección de Analítica estará mejor preparada para respaldar la misión de la Supersalud de proteger los derechos de los usuarios y garantizar una atención de calidad en todo el territorio nacional, a través de la mejora en la toma de decisiones, la calidad de la información y la eficiencia en la supervisión y regulación del sistema de salud.

### *3.3.12. Marco de Interoperabilidad y evaluación de madurez*

El Marco de Interoperabilidad del Estado Colombiano es una política pública que busca garantizar la integración y el intercambio de información entre las diferentes entidades públicas del país, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión pública y la atención al ciudadano.

### *Modelo de interoperabilidad*





*Fuente: Marco de Interoperabilidad del estado colombiano*

### *Dominios del marco de interoperabilidad*

Los dominios del marco de interoperabilidad del estado colombiano se presentan a continuación:

- **Componente Político-legal:** establece las bases jurídicas necesarias para garantizar la interoperabilidad, como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Protección de Datos Personales.
- **Componente Técnico:** establece los estándares y especificaciones técnicas que deben seguir las entidades públicas para garantizar la interoperabilidad, tales como el uso de estándares de interoperabilidad, la implementación de arquitecturas orientadas a servicios (SOA) y la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) estándar.
- **Componente Semántico:** establece los principios y directrices para la gestión de los datos, incluyendo la identificación, clasificación, estandarización, calidad y seguridad de los datos.

- **Componente Organizacional:** establece las directrices y buenas prácticas para la coordinación interinstitucional y la gobernanza de la interoperabilidad, incluyendo la creación de un comité de interoperabilidad, la definición de roles y responsabilidades, la gestión de proyectos de interoperabilidad y la capacitación de personal.

### *Principios de interoperabilidad*

Los principios de interoperabilidad del marco de interoperabilidad del estado colombiano son los siguientes:

- **Enfoque en el ciudadano:** Priorizar las necesidades de ciudadanos, empresas y entidades públicas al determinar los servicios de intercambio de información y su forma de entrega.
- **Cobertura y proporcionalidad:** Aplicar la interoperabilidad en entidades a nivel nacional, departamental y municipal, así como en organizaciones privadas que interactúen con el Estado. Vincular los servicios de intercambio de información a los Servicios Ciudadanos Digitales.
- **Seguridad, protección y preservación de la Información:** Implementar medidas y controles para asegurar la privacidad y protección de la información, generando confianza y cumpliendo con la normativa aplicable.
- **Colaboración y participación:** Estimular y participar en esquemas de interoperabilidad entre sistemas de información públicos, promoviendo un suministro e intercambio ágil y eficiente de la información.
- **Simplicidad:** Racionalizar y simplificar trámites y procedimientos administrativos, evitando exigir documentos o actos administrativos que se puedan verificar, compartir o intercambiar a través de servicios de intercambio de información.
- **Neutralidad, tecnológica y adaptabilidad:** Orientar el desarrollo de servicios de intercambio de información por la funcionalidad, no por tecnología específica.

Utilizar especificaciones que faciliten la interconexión con diferentes sistemas y evitar tecnologías exclusivas o limitadas.

- **Reutilización:** Aprovechar conocimientos y soluciones tecnológicas previamente adquiridas por las entidades, permitiendo una adopción coordinada, fácil y accesible.
- **Confianza:** Garantizar la entrega de información exacta y confiable a través de los servicios de intercambio de información, cumpliendo con criterios de calidad.
- **Costo-efectividad:** Las inversiones en servicios de intercambio de información deben justificar y superar los gastos incurridos, considerando beneficios económicos, bienestar de ciudadanos y empresas, y calidad en la relación con el Estado.

### *Modelo de Madurez*

Los modelos de madurez desempeñan un papel fundamental al evaluar el nivel de evolución de una entidad en un campo específico y proporcionar una guía para identificar los siguientes pasos necesarios para mejorar. Estos modelos ofrecen una estructura para evaluar la capacidad y el progreso de una entidad en términos de interoperabilidad de datos y facilitando el desarrollo de estrategias de mejora.

### *Niveles de madurez interoperabilidad*

|    |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L5 | <b>Institucionalizado:</b> Se alcanza un nivel avanzado de madurez en la interoperabilidad, con una cultura de colaboración y mejora continua. En este nivel, la interoperabilidad es vista como un elemento clave para el éxito del gobierno y se         |
| L4 | <b>Consolidado:</b> Se implementan mecanismos de monitoreo y evaluación del desempeño en la interoperabilidad, y se realizan mejoras continuas para mantener la calidad y eficacia de los sistemas interoperables.                                         |
| L3 | <b>Intermedio:</b> Se establece una estrategia clara de interoperabilidad y se definen estándares y directrices para la implementación de sistemas interoperables. En este nivel se establecen mecanismos de coordinación y colaboración entre las         |
| L2 | <b>Inicial:</b> Comienza a reconocer la importancia de la interoperabilidad y se realizan esfuerzos para mejorarla, pero sin una estrategia coherente. Las iniciativas de interoperabilidad se realizan de manera aislada y no están coordinadas entre las |
| L1 | <b>Ausente:</b> se caracteriza por la falta de una estrategia clara de interoperabilidad y la ausencia de mecanismos para la integración de sistemas. En este nivel, las entidades del gobierno operan de manera aislada y no comparten información        |

*Fuente: Marco de Interoperabilidad del estado colombiano*

### Nivel de Madurez

Una vez examinados los componentes de la estrategia de Interoperabilidad e Integridad de datos que se van a desarrollar en el modelo de gobierno de datos para la Supersalud, se tiene en cuenta el estado actual en el que se encuentra la Entidad para entender cuál es el siguiente nivel de madurez al que se deberían alinear los esfuerzos y cada una de las actividades accionables a ejecutar.

En esta sección se presenta el nivel de madurez de Interoperabilidad para el Supersalud en los cuatro (4) ámbitos del Marco de Interoperabilidad del Estado Colombiano: **Político-legal, Organizacional, Semántico y Técnico**. En el archivo adjunto **Dx 02.2. Evaluación Interoperabilidad v2.0 -Diligenciada.docx** se encuentra la autoevaluación del nivel de madurez de interoperabilidad de la Entidad y fue remitida el 21 de octubre de 2023.

A continuación, se presenta la calificación resumida de los cuatro (4) ámbitos de interoperabilidad por cada uno de los criterios de los dominios:

*Resultados de la evaluación del nivel de madurez por criterios*

| Dominio                | Criterio                                 | Nivel actual (1-5) | Descripción Nivel Actual                                                                                                                                                               | Puntaje / dominio |
|------------------------|------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Dominio Organizacional | Liderazgo del Marco de Interoperabilidad | 2                  | Existen varias personas responsables de los servicios de intercambio de información.                                                                                                   | 2                 |
|                        | Cultura organizacional                   | 1                  | La entidad no promueve una cultura de intercambio de información mediante comunicaciones internas, campañas o actividades ni capacita al recurso humano en temas de interoperabilidad. |                   |
|                        | Adecuación de procesos                   | 3                  | La entidad tiene documentados sus procesos, están actualizados, pero no tienen                                                                                                         |                   |

| Dominio                | Criterio                                         | Nivel actual (1-5) | Descripción Nivel Actual                                                                                                                              | Puntaje / dominio |
|------------------------|--------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                        |                                                  |                    | necesidades de intercambio de información identificadas.                                                                                              |                   |
| Dominio político legal | Normatividad para el intercambio de información  | 3                  | La entidad intercambia información y cuenta con algunos acuerdos para el intercambio de información con otras entidades.                              | 2,5               |
|                        | Manejo de la información confidencial y personal | 2                  | La entidad conoce la normatividad vigente relacionada con el manejo adecuado de la información, pero no la aplica para el intercambio de información. |                   |
| Dominio semántico      | Lenguaje común de intercambio de información     | 1                  | La entidad no utiliza el lenguaje común de intercambio de información en sus servicios de intercambio de información.                                 | 1                 |
|                        | Documentación de los servicios de intercambio    | 1                  | La entidad no tiene documentados los servicios de intercambio de información.                                                                         |                   |
| Dominio técnico        | Uso de servicios ciudadanos digitales            | 1                  | La entidad no ha implementado el servicio ciudadano digital de                                                                                        | 1,5               |

| Dominio | Criterio                              | Nivel actual (1-5) | Descripción Nivel Actual                                                                                                                                                                                                                                                 | Puntaje / dominio |
|---------|---------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|         |                                       |                    | interoperabilidad para el intercambio de información.                                                                                                                                                                                                                    |                   |
|         | Diseño funcional de los servicios web | 2                  | La entidad identificó las necesidades de intercambio de información mediante requerimientos funcionales y no ha realizado la caracterización de sus servicios.                                                                                                           |                   |
|         | Diseño técnico de los servicios       | 2                  | La entidad tiene documentada parcialmente la información de entrada y de salida de sus servicios, pero se encuentra desactualizada. Esta información no incluye o incluye parcialmente los tipos de dato que se utilizan en los servicios de intercambio de información. |                   |
|         | Pruebas de los servicios web          | 1                  | La entidad no ha ejecutado los casos de pruebas de los servicios de intercambio de información.                                                                                                                                                                          |                   |
|         | Despliegue de los servicios web       | 1                  | La entidad no ha desplegado los servicios de intercambio de información                                                                                                                                                                                                  |                   |

| Dominio | Criterio                                                       | Nivel actual (1-5) | Descripción Nivel Actual                                                                                                                                | Puntaje / dominio |
|---------|----------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|         |                                                                |                    | en la Plataforma de Interoperabilidad (PDI).                                                                                                            |                   |
|         | Infraestructura tecnológica para el intercambio de información | 2                  | La entidad dispone de infraestructura tecnológica para el intercambio de información sin embargo el intercambio de información se hace de forma manual. |                   |

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla, se presenta la calificación resumida de los cuatro (4) ámbitos o dominios de interoperabilidad diagnosticado:

#### Resultado de los ámbitos de interoperabilidad

| Dominio                | Puntaje / Criterio |
|------------------------|--------------------|
| Dominio Organizacional | 2                  |
| Dominio político legal | 2,5                |
| Dominio semántico      | 1                  |
| Dominio técnico        | 1,5                |
| Promedio               | 1,75               |

Fuente: Elaboración propia

La siguiente ilustración, presenta el resultado de la evaluación para los cuatro (4) ámbitos o dominios de interoperabilidad con respecto al valor máximo cinco (5) de madurez y la Consultoría sugiere un nivel óptimo de tres (3) o “Intermedio” que permita a la Entidad, establecer una estrategia clara de interoperabilidad y definir estándares y directrices para la implementación de sistemas interoperables. En este nivel, se establecen mecanismos de coordinación y colaboración entre las diferentes entidades del gobierno:



### Resultado por dominio de interoperabilidad



Fuente: Elaboración propia

El resultado de 1,75 indica que la Entidad se encuentra en un nivel “Ausente” de madurez de interoperabilidad por lo que “Se caracteriza por la falta de una estrategia clara de interoperabilidad y la ausencia de mecanismos para la integración de sistemas. En este nivel, las entidades del gobierno operan de manera aislada y no comparten información entre ellas”.

#### 3.3.13. Datos abiertos

##### 1. Marco de Gobernanza Datos Abiertos

La iniciativa de Datos Abiertos en Colombia está respaldada por la política de Gobierno Digital. El Marco de Gobernanza se compone de cinco (5) elementos claves de acuerdo con lo indicado en la Guía para el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia versión 7 de agosto de 2021:

- Marco Normativo y Lineamientos:

El Decreto 1078 de 2015 desarrolla la política de Gobierno Digital con el propósito de toma de decisiones a partir de los datos, el Decreto 1081 de 2015 describe las pautas

relacionadas con la forma en que las entidades públicas deben implementar lo definido en la ley y así mismo, la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC establece, entre otros aspectos, los estándares para la publicación de información, incluyendo las condiciones técnicas para la apertura de los datos abiertos en Colombia, adicionalmente, la Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data) dispuesta por el documento CONPES 3920 de 2018.

A continuación, se destacan los lineamientos definidos desde el Ministerio TIC y otras entidades líderes de política, para establecer directrices específicas sobre la gestión y el uso de los datos (Guía para el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos, pág. 13):

- “Guía de Estándares de Calidad e Interoperabilidad”: proporciona orientaciones y buenas prácticas para el desarrollo de estrategias de apertura de datos que cumplan con los principales estándares de calidad e interoperabilidad de datos abiertos.
- Hoja de Ruta de Datos Abiertos: En este documento se catalogan los datos abiertos que se consideran críticos, estratégicos o muy importantes para asegurar su permanente disponibilidad pública y actualización, por parte de los sujetos obligados de niveles nacional, territorial y órganos autónomos en el Portal de Datos Abiertos.
- Marco de arquitectura empresarial: es el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI de Colombia y habilitar la Política de Gobierno Digital.
- Marco de Interoperabilidad: determina los lineamientos y recomendaciones para el intercambio eficiente de información entre entidades del Estado.
- El estándar de Lenguaje Común: es el estándar definido por el Estado colombiano para intercambiar información entre organizaciones, facilitando el entendimiento de los involucrados en los procesos de intercambio de información.
- Guía de anonimización: tiene como propósito orientar a las entidades integrantes del Sistema Estadístico Nacional sobre el proceso de anonimización de bases de datos que provienen de registros administrativos y de operaciones estadísticas.

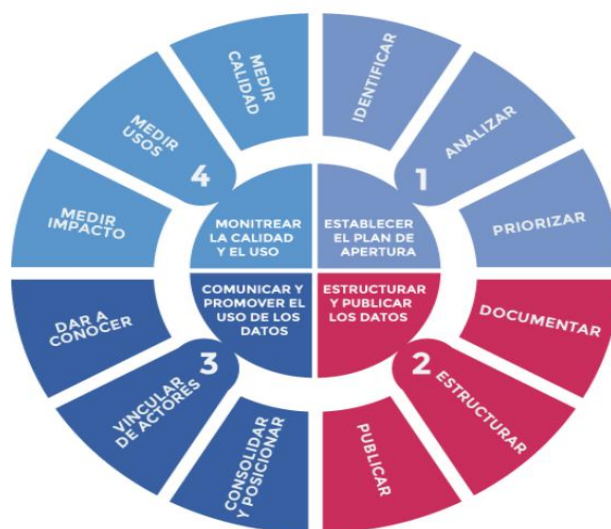
• Lineamientos técnicos para la producción y Gestión de información geográfica: presenta un marco general de normas técnicas que permitan consolidar bajo una estructura estándar la información geográfica de las entidades del Estado.”

- **Ecosistema de actores:** el Ministerio TIC es el principal responsable del diseño, la implementación y la promoción de la política de Datos Abiertos en Colombia. Además de las entidades públicas, el ecosistema de actores incluye a la academia, desarrolladores, periodistas, sociedad civil y organismos multilaterales como la Organización de Estados Americanos (OEA), el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que han participado en Colombia en el impulso, promoción y desarrollo de la iniciativa.
- **Herramientas:** El Ministerio TIC ha dispuesto el Portal de Datos del Estado Colombiano <http://www.datos.gov.co/>, como el espacio digital para la disposición de la información pública estructurada del país y el punto de encuentro del ecosistema para su uso y aprovechamiento.
- **Esquema de incentivos:** para incentivar el uso de datos abiertos se realizan capacitaciones, cursos certificados para servidores públicos, concursos de innovación y financiación de proyectos específicos.
- **Monitoreo:** Ministerio TIC cuenta con herramientas para medir la calidad y uso de los datos tales como: FURAG (Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión), Sello de excelencia e índices internacionales.

## 2. Ciclo de Datos Abiertos

El ciclo de vida para la apertura, mejora y uso de datos abiertos permite que se definan acciones en cada una de las fases estratégicas de este ciclo. La implementación y seguimiento al proceso recurrente de datos abiertos redundará en calidad de datos y en usos de impacto. En la siguiente imagen se muestra el ciclo de vida de los datos:

### *Ciclo de Vida de los datos*



*Fuente: Guía para el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos, p. 17*

### 3. Datos Abiertos en la Supersalud

La Superintendencia Nacional de Salud en el marco de la Política de Gobierno Digital y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dispone a toda la ciudadanía el Portal de Datos Abiertos, como un mecanismo que facilita el acceso, uso y aprovechamiento de los datos generados en la gestión institucional en forma libre y sin restricciones (página web Supersalud <https://www.supersalud.gov.co/es-co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/datos-abiertos/seccion-de-datos-abiertos>).

En el enlace antes mencionado, se identificaron 33 archivos o fuentes de datos abiertos al 19 de octubre de 2023 de los cuales 30 se encuentran en formato CSV, dos (2) en ShapeFile o datos georreferenciados y uno (1) en formato Excel. Estos están relacionados en el archivo adjunto 01. *Datos abiertos.xlsx*, según las siguientes categorías:

#### *Cantidad de archivos de Datos Abiertos*

| Categoría de Datos Abiertos                                                                  | Cantidad de Archivos |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Conjuntos Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 | 3                    |
| Cubrimiento Territorial Supersalud                                                           | 2                    |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Participación Ciudadana y Control Social en Salud | 1  |
| Reclamos en Salud                                 | 7  |
| Sanciones impuestas a Vigilados                   | 1  |
| Vigilados                                         | 19 |
| Total general                                     | 33 |

*Fuente: Elaboración propia*

La Entidad debería considerar incluir en los conjuntos de datos la relación de los vigilados como entidad de datos importante para los procesos misionales de la Supersalud.

#### *3.3.14. Calidad y Seguridad de los componentes de información*

Esta sección presenta el estado actual de la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los Componentes de Información

#### *3.3.15. Protección y Privacidad de Componentes de Información:*

La Supersalud ha avanzado en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de información, lo que es fundamental en el marco de la Ley 1581 de 2012, que establece disposiciones generales para la protección de datos personales. La entidad ha demostrado su compromiso con la seguridad de la información al gestionar y clasificar los activos de información, considerando si la información es pública, privada o secreta. Sin embargo, se identifica una oportunidad de mejora en la definición y mantenimiento de un catálogo de metadatos que detalle de manera más específica la información de los activos.

La implementación de un catálogo de metadatos permitiría una mayor precisión en la gestión de la información, al proporcionar información detallada sobre el contenido y las características de los activos de información. Además, facilitaría el cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014) al proporcionar información más precisa sobre la disponibilidad y acceso a la información. Este catálogo fortalecería la protección y privacidad de la información,

asegurando que se maneje de acuerdo con las regulaciones pertinentes y las necesidades de seguridad de la Supersalud.

### *3.3.16. Auditoría y Trazabilidad de Componentes de Información*

La Supersalud cuenta con registros de logs para sus sistemas de información, lo que es un paso importante en el aseguramiento de la auditoría y trazabilidad de la información. Sin embargo, se identifica una oportunidad de mejora en la gestión de estos registros, ya que actualmente no se están aprovechando al máximo.

La adecuada gestión de logs proporciona una serie de beneficios significativos, como: la capacidad de monitorear y analizar el uso de la información, identificar posibles amenazas o irregularidades, y respaldar investigaciones en caso de incidentes de seguridad. La implementación de un sistema de gestión de logs permitiría a la Supersalud no solo cumplir con los estándares de seguridad de la información, sino también mejorar la detección temprana de posibles problemas y amenazas. Esto contribuiría a fortalecer la seguridad de los sistemas de información de la entidad y garantizar la integridad y disponibilidad de la información crítica para el cumplimiento de su misión.

### *3.3.17. Inteligencia Artificial*

#### **A. Modelo de madurez de Inteligencia Artificial de TM Forum**

El TM Forum<sup>2</sup> es una organización global de la industria de las comunicaciones que trabaja en colaboración con empresas de telecomunicaciones, proveedores de servicios, fabricantes de equipos y otros actores de la industria para desarrollar estándares, mejores prácticas y marcos de trabajo en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

El "Modelo de Madurez de IA (Inteligencia Artificial) de TM Forum" es un marco o conjunto de pautas que la organización ha desarrollado para ayudar a las empresas de

---

<sup>2</sup> © Foro TM 2019. Todos los derechos reservados.

telecomunicaciones y proveedores de servicios a evaluar y mejorar su capacidad para implementar y aprovechar la inteligencia artificial en sus operaciones y servicios.

Este modelo de madurez de IA generalmente se basa en una serie de niveles o etapas de desarrollo, desde una etapa inicial hasta un estado más avanzado. Cada nivel representa un mayor grado de sofisticación y eficacia en la implementación de la inteligencia artificial en las operaciones y servicios de una organización. A medida que una empresa avanza a través de los niveles, puede lograr mejoras en áreas como la automatización de procesos, la toma de decisiones basada en datos, la optimización de recursos y la mejora de la experiencia del cliente.

El modelo de madurez de Inteligencia Artificial de TM Forum evalúa cinco (5) dimensiones a saber:

#### *Dimensiones para evaluar la madurez de IA*

| Id Dimensión | Dimensión  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Estrategia | La dimensión de la estrategia examina el estado y la naturaleza del plan de acción y la hoja de ruta de un CSP para respaldar la IA. Esto incluye una comprensión de cómo la IA encaja dentro de la estrategia digital más amplia, consideraciones/decisiones de presupuestos de IA, métricas/KPI acordados para medir el éxito de las implementaciones de IA. |

| Id Dimensión | Dimensión              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2            | Cultura y Organización | El objetivo de la dimensión Cultura, Personas y Organización es definir y desarrollar una cultura organizacional con procesos/políticas de gobierno y talento para respaldar el progreso en la adopción e implementación de IA para la fuerza laboral, proveedores internos y externos, para lograr el crecimiento de la organización. y objetivos de innovación. Estas áreas de procesos/políticas fomentan, pero no se limitan a, la colaboración, la estructura de la organización, la asimilación de mentalidades de hardware y software, el aprendizaje y el desarrollo para la alineación de habilidades de IA, la entrega, el reclutamiento, la retención y los incentivos de personas debidamente capacitadas. La excelencia se logra mediante el establecimiento de un liderazgo fuerte que determine, demuestre y fomente los valores de la cultura requerida. |
| 3            | Equipo                 | La dimensión del equipo mide la experiencia y la satisfacción que tienen los clientes, socios, empleados y todas las partes involucradas y dentro de la organización con los productos y servicios basados en IA. Parte requiere confianza para utilizar los productos y servicios ofrecidos por la organización sin preocupaciones de privacidad y seguridad. Los productos y servicios de IA también deben ofrecer experiencias similares a las humanas a través de sus canales de participación para impulsar la adopción de manera efectiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



| Id Dimensión | Dimensión                 | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4            | Evaluación de operaciones | La Operación está a cargo de la responsabilidad E2E de diseñar, planificar, automatizar y gobernar las actividades y los procesos cotidianos relacionados con los servicios de IA en producción. Aborda la gestión y las operaciones de implementaciones a gran escala de componentes de IA en procesos empresariales, operativos y críticos para el negocio. Se enfoca en cómo Operaciones admite cientos o miles de componentes de IA que operan en producción, cómo respaldar los procesos comerciales correspondientes y cómo dan cuenta del comportamiento de los componentes de IA para sus clientes, usuarios, consumidores y partes interesadas. También incluye la adopción y el despliegue de soluciones basadas en IA que respaldan los procesos de gestión de operaciones. La dimensión de operaciones evalúa la madurez de las actividades de operaciones impulsadas por IA relacionadas con la alineación comercial, la gestión de procesos. |
| 5            | Evaluación de datos       | La dimensión de datos pone a prueba la capacidad de las organizaciones para gobernar, administrar, proteger y analizar datos de manera segura. La implementación y habilitación de capacidades de IA y la habilitación de casos de uso de IA, recolección y utilización de datos para brindar información y acciones en tiempo real es el corazón de la IA. Los datos son un valor comercial, y la capacidad de aprender activamente, recopilar inferencias y brindar soporte para la toma de decisiones subraya la esencia de un entorno de uso de datos optimizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

*Fuente: Elaboración basada en TM Forum*

Los niveles definidos para la evaluación de IA son:

1. Iniciando
2. Emergentes
3. Realización
4. Avanzado

## 5. Liderando

### B. Evaluación de madurez de Inteligencia Artificial de TM Forum

Fue realizada la autoevaluación de madurez de IA con el fin de proporcionar a la Entidad su posición actual en términos de adopción de IA y pueda desarrollar un plan estratégico para avanzar hacia un uso más efectivo de esta tecnología. El detalle de las preguntas y las respuestas se encuentran en el archivo anexo **Dx 02.3. IA GB1003A\_AI\_and\_DA\_Maturity\_Model\_R19.0.1 -Diligenciada.xlsx**, y remitida por la Entidad el 21 de octubre de 2023.

En la siguiente tabla se presenta el resultado de la evaluación para cada una de las dimensiones y subdimensiones obtenido por la Entidad:

#### Resultado por dimensiones de la IA

| ID de Dimensión | Dimensión  | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión          | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                                       | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|------------|---------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1               | Estrategia | 0                   | 1,1                | Portafolio e Ideación | Define y facilita la innovación de la inteligencia artificial en sus productos, procesos y resultados comerciales, incluida la definición de casos de uso en toda la empresa y el seguimiento del uso de la IA | 1                      |

| ID de Dimensión | Dimensión | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión           | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                        | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|-----------|---------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |           |                     |                    |                        | por parte de los competidores.                                                                                                                                                                  |                        |
|                 |           |                     | 1,2                | Finanzas e Inversiones | Define el presupuesto de IA y optimiza la gestión financiera/de inversiones para IA para garantizar que la organización obtenga el máximo valor de las inversiones                              | 0                      |
|                 |           |                     | 1,3                | Gestión estratégica    | Implementa reglas comerciales, métodos y métricas de éxito para desarrollar y administrar una estrategia de IA y permitir la alineación con la estrategia de transformación digital para lograr | 0                      |

| ID de Dimensión | Dimensión                        | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión        | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                             | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|----------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |                                  |                     |                    |                     | resultados comerciales tangibles.                                                                                                                                                                    |                        |
| 2               | Cultura, Personas y Organización | 1                   | 2,1                | Cultura             | Define y establece comportamientos organizacionales, creencias, valores, enfoque de innovación, etc. (es decir, cultura) para realizar la estrategia e iniciativas de IA.                            | 1                      |
|                 |                                  |                     | 2,2                | Liderazgo y cultura | Define y establece el liderazgo, la gobernanza, la responsabilidad, la ética, la propiedad, los derechos de decisión, el patrocinio, el enfoque de innovación, etc. para facilitar el liderazgo y la | 1                      |

| ID de Dimensión | Dimensión | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión                                | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|-----------|---------------------|--------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |           |                     |                    |                                             | gestión de la estrategia y las iniciativas de IA.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
|                 |           |                     | 2,3                | Diseño Organizacional y Gestión del Talento | Define y establece la base organizativa, los procesos de gestión del talento y las capacidades para respaldar la estrategia de IA. También establece las competencias, conocimientos, habilidades y herramientas para empoderar a la fuerza laboral, empleados y proveedores de servicios externos, implementar la estrategia de IA. | 1                      |
| 3               | Equipo    | 0                   | 3,1                | Compromiso                                  | Define el uso eficaz de la IA                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0                      |

| ID de Dimensión | Dimensión | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|-----------|---------------------|--------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |           |                     |                    |              | mediante la evaluación del nivel de ética, interacciones, emociones y racionalidad de las iniciativas de IA a medida que impactan en las partes interesadas, incluidos los clientes internos, los socios y los clientes finales. Invoca un profundo sentido de comprensión de las partes interesadas y personaliza las interacciones de una manera que logra los objetivos. |                        |
|                 |           |                     | 3,2                | Experiencia  | Medida de la experiencia del equipo con la organización que tiene datos                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0                      |

| ID de Dimensión | Dimensión                 | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión                           | Descripción subdimensión                                                                                                                                                           | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|---------------------------|---------------------|--------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |                           |                     |                    |                                        | impulsados por IA e información y acciones en tiempo real para aprender e impulsar los contextos del equipo para una experiencia unificada en diferentes canales de participación. |                        |
|                 |                           |                     | 3,3                | Confianza                              | Mide la confianza de la Parte en función de cómo perciben el compromiso, la experiencia, los productos y el servicio impulsados por la IA                                          | 0                      |
| 4               | Evaluación de operaciones | 0                   | 4,1                | Gestión del ciclo de vida del servicio | Gestiona todo el ciclo de vida de los servicios de IA, de acuerdo con procesos bien establecidos,                                                                                  | 0                      |

| ID de Dimensión | Dimensión | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión                             | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                                                        | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|-----------|---------------------|--------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |           |                     |                    |                                          | para garantizar su evolución eficiente y eficaz.                                                                                                                                                                                |                        |
|                 |           |                     | 4,2                | Garantía de servicio de circuito cerrado | Aborda la garantía de los servicios de IA a través de la supervisión E2E de las operaciones diarias.                                                                                                                            | 0                      |
|                 |           |                     | 4,3                | Gobernanza                               | Establece modelos integrales de gestión y control que abarcan las operaciones internas y externas de las Partes para el cumplimiento, la seguridad, la alineación estratégica con la estrategia comercial y la calidad general. | 0                      |
| 5               | Datos     | 2                   | 5,1                | Gobernanza de datos                      | Define, administra y comunica                                                                                                                                                                                                   | 2                      |



| ID de Dimensión | Dimensión | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión      | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|-----------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |           |                     |                    |                   | claramente los roles, las políticas, los estándares y los procedimientos para la gestión de datos al tiempo que incorpora el cumplimiento, el control de calidad, la propiedad y la gestión del rendimiento de los datos para reducir el riesgo y asegurar el valor comercial de los datos para usos de IA. |                        |
|                 |           |                     | 5,2                | Curación de datos | Define y gestiona el diseño, la implementación y el mantenimiento de activos de datos a través de un ciclo de vida utilizando una arquitectura de                                                                                                                                                           | 1                      |

| ID de Dimensión | Dimensión  | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión              | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                  | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|------------|---------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |            |                     |                    |                           | datos integrada para generar, procesar, transferir y almacenar datos abiertos y propietarios.                                                                                             |                        |
|                 |            |                     | 5,3                | Capitalización de datos   | Gestiona la extracción de valor de los datos mediante el modelado, el análisis, el aprendizaje y la obtención de conocimientos para impulsar decisiones que mejoren el valor empresarial. | 2                      |
| 6               | Tecnología | 0                   | 6,1                | Desarrollo y Capacitación | Mide la capacidad de desarrollo y capacitación de las tecnologías de IA para satisfacer las necesidades comerciales                                                                       | 0                      |

| ID de Dimensión | Dimensión | Puntaje / Dimensión | ID de subdimensión | Subdimensión                  | Descripción subdimensión                                                                                                                                                                                                                                                                           | Puntaje / Subdimensión |
|-----------------|-----------|---------------------|--------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                 |           |                     | 6,2                | Despliegue y Desmantelamiento | Mide el uso de la ética, las mejores prácticas y los estándares, las canalizaciones de integración continua/implementación continua (CICD) y los flujos de trabajo de desmantelamiento o para garantizar la confiabilidad, la escalabilidad y la interoperabilidad de la arquitectura tecnológica. | 0                      |
|                 |           |                     | 6,3                | Automatización y Aplicaciones | Mide la automatización de la canalización de la tecnología de IA y las aplicaciones de IA, la procedencia y la replicabilidad                                                                                                                                                                      | 0                      |

Fuente: Elaboración basada en TM Forum

En la siguiente tabla se presenta el resultado de la evaluación para cada una de las dimensiones:

*Resultado por dimensiones de la evaluación de IA*

| ID de Dimensión | Dimensión                        | Puntaje / Dimensión |
|-----------------|----------------------------------|---------------------|
| 1               | Estrategia                       | 0                   |
| 2               | Cultura, Personas y Organización | 1                   |
| 3               | Equipo                           | 0                   |
| 4               | Evaluación de operaciones        | 0                   |
| 5               | Datos                            | 2                   |
| 6               | Tecnología                       | 0                   |
| Total General   |                                  | 1                   |

*Fuente: Elaboración propia*

La evaluación realizada a la Entidad permitió identificar un nivel de madurez en IA de uno (1), es decir, un nivel de “Iniciando”.

*3.3.18. Necesidades de información*

En esta sección se consolida las necesidades de información identificadas en las mesas de trabajo con la alta dirección de la Supersalud con las cuales se detallan a continuación:

- Información Técnica y Financiera de Vigilados Unificada:** Consolidar información técnica y financiera de las entidades vigiladas en una herramienta centralizada, a través de bases de datos maestras.
- Automatización de Reportes Gt005 y Gt006:** Automatizar los reportes Gt005 y Gt006 mediante interoperabilidad con las entidades vigiladas para gestionar reclamos de usuarios.

3. **Realidad del Estado de las EPS:** Obtener información actualizada que refleje la situación real del estado de las Entidades Promotoras de Salud (EPS), a través de interoperabilidad.
4. **Antecedentes Administrativos y Actuaciones Notificadas:** Acceder a antecedentes administrativos de las entidades vigiladas en cuanto a sanciones administrativas y notificaciones de actuaciones, a través de la gestión de datos maestros.
5. **Fortalecer el entendimiento de la información capturada y generada:** Dada la complejidad inherente de los datos capturados y generados, es esencial contar con metadatos que proporcionen detalles claros sobre la estructura, el formato y la procedencia de los datos.
6. **Calidad de datos:** Se requiere fortalecer la capacidad de Calidad de datos que permita garantizar la coherencia de los datos e información gestionada en la Supersalud.

### 3.4. Sistemas de información

#### 3.4.1. Catálogo de los Sistemas de Información

Actualmente Supersalud cuenta con Sistemas de información y servicios desarrollados sobre diversas plataformas, entre las cuales se tiene Java, PHP y .NET. Estos Sistemas de información se encuentran consignados en el catálogo de Sistemas de información con información relevante como descripción y algunos aspectos como su estructura y funcionalidad. Sin embargo, se hace necesario complementar algunos aspectos para detallar la caracterización de los Sistemas de información.

A continuación, se muestra un apartado del documento “Catálogo de Sistemas de información Supersalud”, para la visualización total remitirse al documento Excel “MAE.LI.ASI.04 - Catálogo de Sistemas de Información.xlsx”

#### *Apartado de Catalogo de Sistemas de información Supersalud*

| Nombre del Sistema de Información                                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                       | Categoría | Estado        |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Sistema de Información de Correspondencia (SuperCor)                               | Sistema de Gestión documental manejado por todas las áreas de la Entidad para el Registro, actualización y trazabilidad de los documentos de entrada, salida e internos de la Entidad. Permite la elaboración de oficios desde las plantillas propias del sistema | De Apoyo  | Solo consulta |
| Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales (Fenix)                     | Sistema que permite hacer el seguimiento en línea a la gestión de los agentes interventores, liquidadores y contralores como también a los gerentes responsables de la administración de la Entidad en medida especial.                                           | Misional  | Producción    |
| Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores (RILCO)           | Sistema para el Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores de la Superintendencia Nacional de Salud.                                                                                                                                                   | De Apoyo  | Producción    |
| Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Gestión PQRD) | Sistema a través del cual se registran, administran, gestionan todas las PQR que se presentan sobre los vigilados. Apoya el                                                                                                                                       | Misional  | Históricos    |

| Nombre del Sistema de Información                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Categoría | Estado           |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
|                                                            | proceso de registro de una PQR atendida en ventanilla (presencial) por funcionarios de la Delegada de Protección al Usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |                  |
| Gestión de Auditorías (Gaudí)                              | Implementación de las guías de auditoría para las entidades territoriales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Misional  | Pre - Producción |
| Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular (NRVCC) | Sistema de recepción, validación y cargue de la circular única NRVCC, que permite a las áreas misionales consultar la oportunidad de envío de la información por parte de las empresas Vigiladas por Supersalud. El sistema realiza validaciones de estructura, referencia y contenido a los archivos planos, verifica validez de la firma digital y almacena los datos en la base de datos transaccional. | Misional  | Producción       |

| Nombre del Sistema de Información                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Categoría                    | Estado     |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------|
| Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)      | Sistema para el registro de actuaciones que se realizan sobre los procesos administrativo a vigilados dentro de la Supersalud. Apoya los procesos de registro, consulta y análisis de los datos que se manejan en los procesos de investigaciones administrativas (prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública) que la Superintendencia maneja ante sus vigilados. | Misional                     | Producción |
| Sistema Integrado de Planeación y Gestión (ITS)        | Sistema Integrado de Gestión y Planeación, que contiene consultas, reportes y módulos transaccionales sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Actas y Planes de Acción.                                                                                                                                                                                                                                                              | Direccionamiento Estratégico | Producción |
| Sistema de Gestión de Talento Humano y Nomina (Humano) | Sistema de Nómina que involucra el registro de parámetros y datos de los funcionarios de la                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De Apoyo                     | Producción |



| Nombre del Sistema de Información                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                        | Categoría | Estado        |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
|                                                               | Supersalud para pagos de salarios y prestaciones laborales e Información de funcionarios en lo concerniente a fechas de ingreso, cargos ocupados, vacaciones, fecha de permanencia o retiro, entre otros.                                          |           |               |
| Sistema de Gestión de Tasa.                                   | Sistema que permite un proceso integral de consolidación de información, cálculo, liquidación, notificación, recaudo y cartera para la Tasa de Inspección, Vigilancia y Control de la Superintendencia Nacional de Salud desde el 2014 en adelante | De Apoyo  | Históricos    |
| <b>Nube Azure Microsoft - Génesis</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                    |           |               |
| Módulo de Cargue de Archivos (En desarrollo)                  |                                                                                                                                                                                                                                                    | Misional  | En desarrollo |
| Módulo Jurisdiccional                                         | Integrar y gestionar la información de procesos jurisdiccionales con el fin de controlar el estado del mismo.                                                                                                                                      | De Apoyo  | Producción    |
| Módulo Financiero para la gestión y procesamiento de cartera. | Permitir la gestión, control y procesamiento de cartera de los vigilados,                                                                                                                                                                          | Misional  | Producción    |

| Nombre del Sistema de Información                                                                  | Descripción                                                                                                                                       | Categoría | Estado        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
|                                                                                                    | mediante la generación de los reportes financieros                                                                                                |           |               |
| Módulo de Contribución                                                                             | Permitir la gestión, parametrización y cobro de la Contribución a partir de la vigencia 2020                                                      | De Apoyo  | Producción    |
| Datos generales (Datos básicos) (En desarrollo)                                                    |                                                                                                                                                   | Misional  | En desarrollo |
| Módulo de Entidades y hoja de vida de vigilado (Clasificación Vigiladas-Histórico) (En desarrollo) |                                                                                                                                                   | Misional  | En desarrollo |
| <b>Nube Azure Microsoft - Otras aplicaciones</b>                                                   |                                                                                                                                                   |           |               |
| Chatbot (vacunación)                                                                               | Interfaz (chat) que permite la interacción con los usuarios desde la página Web, en la cual pueden preguntar acerca de temas de vacunación COVID. | De Apoyo  | Producción    |
| Chatbot (Vigilado)                                                                                 | Interfaz (chat) que permite la interacción con los vigilados desde la página Web, en la cual pueden preguntar acerca de temas de IVC              | De Apoyo  | Producción    |
| Gestor Documental SuperArgo: componentes                                                           | Por definir.<br><br>Sistema de Gestión documental manejado por todas las áreas de la                                                              | De Apoyo  | Producción    |

| Nombre del Sistema de Información                                     | Descripción                                                                                                                                                                                       | Categoría | Estado        |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
|                                                                       | Entidad para el Registro, actualización y trazabilidad de los documentos de entrada, salida e internos de la Entidad. Permite la elaboración de oficios desde las plantillas propias del sistema. |           |               |
| Peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información -SuperArgo | Por definir. Módulo en SuperArgo (Gestor Documental) habilitado para la gestión de PQRD que se radican en la Supersalud. Pendiente complementar.                                                  | Misional  | Producción    |
| Formulario Único de PQRD y Solicitudes de Información                 | Formulario Único de PQRD y Solicitudes de Información                                                                                                                                             | Misional  | Producción    |
| Función Jurisdiccional y de Conciliaciones                            | Función Jurisdiccional y de Conciliaciones                                                                                                                                                        | Misional  | Producción    |
| Notificaciones (En desarrollo)                                        | Notificaciones (En desarrollo)                                                                                                                                                                    | Misional  | En desarrollo |
| <b>MinComercio</b>                                                    |                                                                                                                                                                                                   |           |               |
| Módulo Aplicativo para el Control de Activos (Aplica)                 | Sistema que permite la Administración, control de Inventarios y la planeación para la Adquisición de Bienes y Servicios de la Entidad.                                                            | De Apoyo  | Producción    |

| Nombre del Sistema de Información                                         | Descripción                                                                                                                               | Categoría | Estado        |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Módulo Evaluación de desempeño laboral para provisionales (Sivec)         | Módulo que permite la Evaluación de desempeño laboral para provisionales (Sivec)                                                          | De Apoyo  | Producción    |
| Módulo de Contratos                                                       | Módulo que permite la gestión de Contratos (Estas pruebas)                                                                                | De Apoyo  | En desarrollo |
| Módulo Planeación y Gestión                                               | Módulo Planeación y Gestión para planeación de SNS                                                                                        | De Apoyo  | En desarrollo |
| Módulo Plan Anual de adquirentes (fase 1)                                 | Módulo Plan Anual de adquirentes (fase 1)                                                                                                 | De Apoyo  | Producción    |
| Módulo Gestión de pagos contratistas                                      | Módulo Gestión de pagos contratistas (Desarrollo)                                                                                         | De Apoyo  | En desarrollo |
| <b>BPM Auraportal</b>                                                     |                                                                                                                                           |           |               |
| BPM: Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB | Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB                                                                      | Misional  | Producción    |
| BPM: Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB     | Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB                                                                          | Misional  | Producción    |
| BPM: Autorización de reformas estatutarias.                               | Autorización de reformas estatutarias, procesos de escisión y fusión de vigilados y cualquier otro tipo cambio de composición accionarias | Misional  | Producción    |
| <b>SharePoint (Office 365) - PowerApps</b>                                |                                                                                                                                           |           |               |

| Nombre del Sistema de Información             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Categoría | Estado     |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Reporte Notificación Electrónica (SharePoint) | Reporte que muestra los vigilados que han autorizado la notificación electrónica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Misional  | Producción |
| Ausentismo Laboral (SharePoint)               | Solución que permite registrar las solicitudes de permiso por ausentismo, por parte de los funcionarios (Carrera administrativa y Provisionalidad) disparando un flujo de aprobación con el jefe inmediato.                                                                                                                                                                                                          | De Apoyo  | Producción |
| SuperAPP (ciudadanía más vulnerable)          | Este proyecto está destinado a la ciudadanía más vulnerable (personas con discapacidad, adulto mayor y/o de estratos 0,1 y 2), que necesitan alternativas de comunicación de fácil acceso con la Supersalud que le genere respuestas en corto tiempo y con celeridad que requieren por sus condiciones vulnerable; dando respuestas que les ayuden a resolver las dudas y/o dificultades que se les presentan en los | De Apoyo  | Producción |

| Nombre del Sistema de Información | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Categoría | Estado     |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
|                                   | diferentes regímenes de salud (subsidiado y/o contributivo).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |            |
| Sistema Voto Seguro               | Votaciones internas SNS -<br>El presente instructivo describe el uso del sistema de la Superintendencia Nacional de Salud Voto Seguro el cual permite a los funcionarios participar de manera activa en las votaciones establecidas por la entidad con criterios de transparencia y oportunidad. El sistema permite la creación de votaciones internas para un grupo específico de personal a partir de su tipo de vinculación (Carrera, Provisional y Libre Nombramiento), con una programación definida y con la designación de un jurado para el seguimiento, auditoría del | De Apoyo  | Producción |

Estamos  
certificados

| Nombre del Sistema de Información                                                                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Categoría | Estado     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
|                                                                                                      | de pruebas y reemplazará en anterior CA.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |            |
| Sistema de Georeferenciación                                                                         | Esta aplicación permite conocer todos los puntos de atención de la Superintendencia Nacional de Salud en sus diferentes modalidades y por regiones, también permite hacer una búsqueda del punto donde se encuentra el usuario a la redonda y trazar una ruta entre la ubicación del usuario y el centro de atención elegido. | Misional  | Producción |
| <b>Tigo-EPM---SNS</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |            |
| Solución Informática para la Vigilancia, Inspección y Control de las apuestas en línea y tiempo real | Sistema de reporte en línea y tiempo real de las apuestas de Operadores de apuestas permanentes - chance.                                                                                                                                                                                                                     | Misional  | Producción |

Se destaca que actualmente hay 28 sistemas de información en producción que soportan a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, destacándose que el 62% de dichos sistemas han sido originados internamente o creados en la entidad, en proceso de desarrollo se encuentran 7 módulos de variados sistemas de información en el marco de la estrategia de fortalecimiento de los sistemas de información.

En mayor medida la plataforma tecnológica esta soportada en tecnologías Microsoft tanto para los entornos operativos como para las persistencias desde bases de datos, la disposición de mecanismos de interoperabilidad entre sistemas de información en muy



baja casi nula, actualmente se está llevando a cabo la migración de estos sistemas de servicios de nube privada en IFX a un esquema de nube pública bajo ambientes Microsoft Azure.

### 3.4.2. Capacidades funcionales de los Sistemas de Información

Las operaciones de Supersalud se componen de tareas y actividades respaldadas por diversas aplicaciones. Estas aplicaciones ofrecen funcionalidades que posibilitan la automatización y supervisión de tareas, así como la gestión de información crucial para los procesos de la organización. De acuerdo con las descripciones de los Sistemas de información de la entidad se han logrado evidenciar las funciones. A continuación, se relaciona un apartado del relacionamiento, para la consulta del documento Excel remitirse al anexo “Anexo. Capacidades funcionales SI. xlsx”

#### Apartado Capacidades funcionales Sistemas de información

| <b>FUNCIONALIDAD</b>                  | <b>Sistema de Información de Correspondencia</b> | <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales</b> | <b>Sistema de Registro de Interventes, Liquidadores y Contralores</b> | <b>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</b> | <b>Gestión de Auditorías</b> | <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular</b> | <b>Sistema de Investigaciones Administrativas</b> | <b>Sistema Integrado de Planeación y Gestión</b> | <b>Sistema de Gestión de Talento Humano y Nomina</b> |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Gestión documental manejado por todas | X                                                |                                                               |                                                                       |                                                                            |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |

| <b>FUNCIONA<br/>LIDAD</b>                                                                                                             | <b>Sistema<br/>de<br/>Informaci<br/>ón de<br/>Correspo<br/>ndencia</b> | <b>Siste<br/>ma de<br/>Gestió<br/>n y<br/>Contr<br/>ol de<br/>las<br/>Medid<br/>as<br/>Espec<br/>iales</b> | <b>Sistema<br/>de<br/>Registr<br/>o de<br/>Interven<br/>tores,<br/>Liquida<br/>dores y<br/>Contral<br/>ores</b> | <b>Siste<br/>ma<br/>para<br/>la<br/>Gestió<br/>n de<br/>Petici<br/>ones,<br/>Queja<br/>s,<br/>Recla<br/>mos y<br/>Denun<br/>cias</b> | <b>Gesti<br/>ón de<br/>Audit<br/>orías</b> | <b>Siste<br/>ma de<br/>Recep<br/>ción,<br/>Valida<br/>ción y<br/>Cargu<br/>e<br/>Circul<br/>ar</b> | <b>Sistema<br/>de<br/>Investiga<br/>ciones<br/>Administ<br/>rativas</b> | <b>Siste<br/>ma<br/>Integr<br/>ado de<br/>Plane<br/>ación<br/>y<br/>Gestió<br/>n</b> | <b>Siste<br/>ma<br/>de<br/>Gest<br/>ión de<br/>Tale<br/>nto<br/>Hum<br/>ano<br/>y<br/>Nom<br/>ina</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| las áreas de la Entidad para el Registro, actualización y trazabilidad de los documentos de entrada, salida e internos de la Entidad. |                                                                        |                                                                                                            |                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                                            |                                                                                                    |                                                                         |                                                                                      |                                                                                                       |

| <b>FUNCIONALIDAD</b>                                                                                                                                                      | <b>Sistema de Información de Correspondencia</b> | <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales</b> | <b>Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores</b> | <b>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</b> | <b>Gestión de Auditorías</b> | <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular</b> | <b>Sistema de Investigaciones Administrativas</b> | <b>Sistema Integrado de Planeación y Gestión</b> | <b>Sistema de Gestión de Talento Humano y Nómina</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Seguimiento en línea a la gestión de los agentes interventores, liquidadores y contralores como también a los gerentes responsables de la administración de la Entidad en |                                                  | X                                                             |                                                                         |                                                                            |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |

| <b>FUNCIONALIDAD</b>                                                                            | <b>Sistema de Información de Correspondencia</b> | <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales</b> | <b>Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores</b> | <b>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</b> | <b>Gestión de Auditorías</b> | <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular</b> | <b>Sistema de Investigaciones Administrativas</b> | <b>Sistema Integrado de Planeación y Gestión</b> | <b>Sistema de Gestión de Talento Humano y Nómina</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| medida especial.                                                                                |                                                  |                                                               |                                                                         |                                                                            |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |
| Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores de la Superintendencia Nacional de Salud. |                                                  |                                                               | X                                                                       |                                                                            |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |
| Sistema a través del cual se                                                                    |                                                  |                                                               |                                                                         | X                                                                          |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |

| <b>FUNCIONALIDAD</b>                                                                       | <b>Sistema de Información de Correspondencia</b> | <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales</b> | <b>Sistema de Registro de Interventes, Liquidadores y Contralores</b> | <b>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</b> | <b>Gestión de Auditorías</b> | <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular</b> | <b>Sistema de Investigaciones Administrativas</b> | <b>Sistema Integrado de Planeación y Gestión</b> | <b>Sistema de Gestión de Talento Humano y Nomina</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| registran, administran, gestionan todas las PQR que se presentan sobre los vigilados.      |                                                  |                                                               |                                                                       |                                                                            |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |
| Registro de una PQR atendida en ventanilla (presencial) por funcionarios de la Delegada de |                                                  |                                                               |                                                                       | X                                                                          |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |

| <b>FUNCIONALIDAD</b>                                                       | <b>Sistema de Información de Correspondencia</b> | <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales</b> | <b>Sistema de Registro de Intervenciones, Liquidadores y Contralores</b> | <b>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</b> | <b>Gestión de Auditorías</b> | <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular</b> | <b>Sistema de Investigaciones Administrativas</b> | <b>Sistema Integrado de Planeación y Gestión</b> | <b>Sistema de Gestión de Talento Humano y Nómina</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Protección al Usuario.                                                     |                                                  |                                                               |                                                                          |                                                                            |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |
| Implementación de las guías de auditoría para las entidades territoriales. |                                                  |                                                               |                                                                          |                                                                            | X                            |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |
| Recepción, validación y cargue de la circular única NRVCC                  |                                                  |                                                               |                                                                          |                                                                            |                              | X                                                         |                                                   |                                                  |                                                      |

| <b>FUNCIONALIDAD</b>                                                                                           | <b>Sistema de Información de Correspondencia</b> | <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales</b> | <b>Sistema de Registro de Intervenciones, Liquidadores y Contralores</b> | <b>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</b> | <b>Gestión de Auditorías</b> | <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular</b> | <b>Sistema de Investigaciones Administrativas</b> | <b>Sistema Integrado de Planeación y Gestión</b> | <b>Sistema de Gestión de Talento Humano y Nómina</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Registro de actuaciones que se realizan sobre los procesos administrativo a vigilados dentro de la Supersalud. |                                                  |                                                               |                                                                          |                                                                            |                              |                                                           | X                                                 |                                                  |                                                      |
| Gestión y Planeación, que contiene consultas, reportes y módulos transaccion                                   |                                                  |                                                               |                                                                          |                                                                            |                              |                                                           |                                                   | X                                                |                                                      |

| <b>FUNCIONALIDAD</b>                                                                                                | <b>Sistema de Información de Correspondencia</b> | <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales</b> | <b>Sistema de Registro de Intervenciones, Liquidadores y Contralores</b> | <b>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</b> | <b>Gestión de Auditorías</b> | <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular</b> | <b>Sistema de Investigaciones Administrativas</b> | <b>Sistema Integrado de Planeación y Gestión</b> | <b>Sistema de Gestión de Talento Humano y Nómina</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ales sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Actas y Planes de Acción.                                              |                                                  |                                                               |                                                                          |                                                                            |                              |                                                           |                                                   |                                                  |                                                      |
| Registro de parámetros y datos de los funcionarios de la Supersalud para pagos de salarios y prestaciones laborales |                                                  |                                                               |                                                                          |                                                                            |                              |                                                           |                                                   |                                                  | X                                                    |



### 3.4.3. Catálogo de integraciones de Sistemas de Información

Dentro de los sistemas de información con los que cuenta Supersalud, se cuenta con una única integración evidenciada entre el sistema de información, entre los Sistemas de Información SuperArgo y el sistema de registro de interventores, liquidadores y contralores (RILCO).

#### Integraciones Sistemas de información

| INTEGRACION                                                                                 | Nube Azure<br>Microsoft -<br>Otras<br>aplicaciones | Chatbot<br>(vacunación) | Chatbot<br>(Vigilado) | Gestor<br>Documental<br>SuperArgo:<br>componentes |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| Sistema de Información<br>de Correspondencia<br>(SuperCor)                                  |                                                    |                         |                       |                                                   |
| Sistema de Gestión y<br>Control de las Medidas<br>Especiales (Fenix)                        |                                                    |                         |                       |                                                   |
| Sistema de Registro de<br>Interventores,<br>Liquidadores y<br>Contralores (RILCO)           |                                                    |                         |                       | X                                                 |
| Sistema para la Gestión<br>de Peticiones, Quejas,<br>Reclamos y Denuncias<br>(Gestión PQRD) |                                                    |                         |                       |                                                   |

#### 3.4.4. *Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información*

Para Supersalud, donde la supervisión y regulación del sistema de salud es de vital importancia, la implementación de una robusta Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información juega un papel fundamental. Esta estructura estratégica no solo orienta el desarrollo y la integración de los sistemas de información, sino que también se posiciona como una guía esencial que dirige hacia la alineación con los objetivos específicos de Supersalud. Al establecer estándares y directrices, la Arquitectura de Referencia potencia la eficiencia operativa, fortaleciendo la capacidad de la entidad para recopilar, procesar y utilizar información clave para la toma de decisiones informadas.

Dentro de Supersalud se cuenta con el documento que detalla la “Arquitectura de Referencia de Software Base para las soluciones de tecnologías de la información”, el cual tiene como objetivo:

“Servir como un instrumento referencia para la definición de arquitecturas de solución en la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud), de forma que facilite el diseño y construcción de arquitecturas para todo proyecto tecnológico que requiera integrarse al ecosistema arquitectónico de la Entidad, fundamentado en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de MINTIC, alineado en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) institucional; asimismo, establecer lineamientos y estándares de productos a integrar de software base y de gestión, para garantizar trazabilidad y control en los proyectos de tecnologías de la información que se ejecuten en la Entidad y proponer unas prácticas gobernables para el desarrollo de soluciones de software.”

Y cuyo alcance está delimitado por:

“Este documento define los lineamientos de la Arquitectura de Referencia de Software Base para las soluciones de tecnologías de la información, para la Superintendencia Nacional de Salud, encuadrado en lo establecido dentro del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MAE), dando cumplimiento específico a lo definido en el dominio de Sistemas de Información lineamiento MAE.LI.ASI.01 - Arquitecturas de

Referencia de la Entidad y con fundamento en lo establecido en el documento G.SIS.04 - Guía de Arquitectura de Soluciones Tecnológicas en lo relacionado a Arquitectura de Referencia; indicando entre otros aspectos, los recursos tecnológicos con que cuenta la Entidad para el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.”

Este documento se encuentra en revisión, aprobación y formalización por parte de la Subdirección de Tecnologías de la Información.

#### 3.4.5. Ciclo de vida de los Sistemas de Información

A continuación, se describe el grado de madurez de la práctica para el ciclo de vida de los sistemas de información que presenta la Supersalud, de acuerdo con los lineamientos indicados por la política de gobierno digital.

Dentro de las actividades asociadas al ciclo de vida de los Sistemas de información, se encuentran:

| Grado de madurez |
|------------------|
| Optimizado       |
| Implementado     |
| Informal         |
| No se tiene      |
| No aplica        |

En el siguiente cuadro el grado de madurez por cada actividad identificada:

### Ciclo de vida de los Sistemas de información

| Actividad                                                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Grado de madurez | Observaciones                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambientes independientes en el ciclo de vida de los sistemas de información | La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar y mantener ambientes independientes (desarrollo, pruebas, producción) durante el ciclo de vida de los sistemas de información.                                                                               | Implementado     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen capturas de pantalla (vistas de separación de ambientes)</li> <li>Existe la implementación del ciclo de vida para algunos sistemas de información</li> </ul> |
| Análisis de requerimientos de los sistemas de información                   | La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe incorporar dentro de sus procesos actividades formales de análisis y gestión de requerimientos de software en el ciclo de vida de los sistemas de información de manera que se garantice su trazabilidad y cumplimiento. | Informal         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una guía no es oficial (No se ha socializado).</li> <li>Formatos para la documentación (No oficial, no se ha realizado la socialización)</li> </ul>             |

| Actividad                                                                                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Grado de madurez | Observaciones                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integración, entrega y despliegue continuo durante el ciclo de vida de los sistemas de información | La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar dentro del proceso de desarrollo de sistemas de información, estrategias de integración, entrega y despliegue continuo en las actividades de desarrollos de sistemas de información.                                       | Informal         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento manual para los temas de integración (No se ha realizado socialización)</li> </ul> |
| Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información                            | La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe estructurar un plan de pruebas que cubra aspectos funcionales y no funcionales sobre los nuevos desarrollos y mantenimientos evolutivos de los sistemas e información. La aceptación de cada una de las etapas de este plan debe estar | No se tiene      |                                                                                                                                     |

| Actividad                                                                 | Descripción                                                                                                                                                                                                   | Grado de madurez | Observaciones                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | vinculada a la transición del sistema de información a través de los diferentes ambientes.                                                                                                                    |                  |                                                                                                                                                                                 |
| Manual del usuario, técnico y de operación de los sistemas de información | La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurar que todos sus sistemas de información cuenten con la documentación técnica y funcional debidamente actualizada. | Implementado     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales de usuario se cuentan de varios de los sistemas de información.</li> <li>Manuales técnicos no se cuentan al detalle.</li> </ul> |

#### 3.4.6. Mantenimiento de los Sistemas de Información

Las principales actividades que se encuentran dentro del proceso de mantenimiento de los Sistemas de información para Supersalud se mencionan y se evalúan a continuación:

| Grado de madurez |
|------------------|
| Optimizado       |
| Implementado     |
| Informal         |
| No se tiene      |
| No aplica        |

### *Mantenimiento de los Sistemas de información*

| Lineamiento                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Grado de madurez | Observaciones                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de mantenimiento de los sistemas de información                      | La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe elaborar un plan de mantenimiento anual de los sistemas de información de la Entidad.                                                                                                                                                                                        | No se tiene      |                                                                                                           |
| Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes | La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe establecer criterios de aceptación y definir Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) cuando se tenga contratado con terceros el mantenimiento de los sistemas de información. Los ANS se deben aplicar en las etapas del ciclo de vida de los sistemas de Información que así lo | Implementado     | Se cuenta por contratación con terceras partes con ANS<br><br>(Para sistemas de información tercerizados) |

| Lineamiento                                                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                           | Grado de madurez | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  | requieran y se debe velar por la continuidad del servicio.                                                                                                                                                                                                            |                  |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Plan de calidad de los sistemas de información                                   | La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de aseguramiento de la calidad que contemple con claridad criterios de aceptación que generen valor durante el ciclo de vida de los sistemas de información. | No se tiene      | Referente al tema de Aseguramiento de la calidad de los sistemas de información, no existe documentación que describa la realización de actividades y procesos que garanticen que los sistemas de información cumplan con los requisitos de calidad. |
| Requerimientos no funcionales o atributos calidad de los sistemas de Información | La Dirección de tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, para la construcción o evolución de los Sistemas de Información, debe identificar los requerimientos no funcionales aplicables                                                       | No se tiene      |                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Lineamiento | Descripción                                                                                               | Grado de madurez | Observaciones |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
|             | asociados a los atributos de calidad, garantizando su cumplimiento una vez entre en operación el sistema. |                  |               |

#### 3.4.7. Soporte de los Sistemas de Información

En esta sección, se detallan los diversos tipos de soporte de aplicaciones llevados a cabo en Supersalud. Además, se identifican hallazgos y oportunidades de mejora asociados a estos procesos de soporte.

#### Mantenimiento de los Sistemas de información

| Actividad                       | Grado de madurez | Descripción hallazgo u oportunidad de mejora                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soporte de aplicaciones nivel 1 | Implementado     | Se cuenta con mesa de ayuda o mesa de servicios- CA Desk quienes realizan el soporte de problemas comunes y consultas básicas.                                                                                                   |
| Soporte de aplicaciones nivel 2 | Implementado     | Para el soporte nivel 2 que implica la resolución de incidentes más complejos y especializados que requieren un nivel de conocimiento y experiencia, se cuenta con un profesional por cada Sistema de información de Supersalud. |

| Actividad                       | Grado de madurez | Descripción hallazgo u oportunidad de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soporte de aplicaciones nivel 3 | Implementado     | Para el soporte nivel 3 que implica resolver problemas altamente especializados y complejos que requieren un conocimiento profundo y detallado, así como habilidades técnicas avanzadas, se cuenta con un profesional de la oficina por cada Sistema de información.<br>En caso tal de presentarse múltiples problemas con el Sistema de información en un tiempo determinado, no se cuenta con la respuesta inmediata. |

### 3.5. Servicios Tecnológicos

A continuación, se describe el análisis de la situación actual de los Servicios Tecnológicos de la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud.

#### 3.5.1. Arquitectura de Infraestructura tecnológica

La arquitectura de infraestructura tecnología permite comprender como la tecnología soporta la Gestión de la Información y los Sistemas de Información al mismo tiempo que debe ser coherente con las necesidades de la entidad. Esto se logra por medio de la documentación de un modelo de referencia que describa la estructura y distribución de los componentes de dicha arquitectura de TI. Sin embargo, en la actualidad, la entidad presenta un enfoque parcial en este aspecto. La información de los diferentes componentes no se encuentra formalmente documentada, por el contrario, está se encuentra en el conocimiento de los colaboradores que integran la Subdirección de Tecnologías de la Información. Como resultado, no existe un diagrama de arquitectura

que proporcione el nivel de detalle necesario para comprender la composición, distribución y relaciones entre los diferentes elementos de la infraestructura tecnológica.

### *3.5.2. Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI*

La entidad no dispone de un listado formal de los servicios de infraestructura de TI dentro del modelo de gestión de TI. Así como no está formalmente establecido el catálogo de servicios de tecnología, tampoco está formalmente establecido el catálogo de servicios de infraestructura. Se debe incluir en el modelo de gestión de TI institucional un proceso de Gestión del Catálogo de Servicios que liste y gestione tanto los Servicios de TI como los Servicios de Infraestructura de TI.

### *3.5.3. Catálogo de Elementos de Infraestructura*

Falta de Formalización y Estandarización: La entidad no cuenta con un proceso formalizado y estandarizado para la creación, actualización y mantenimiento del catálogo de elementos de infraestructura tecnológica. En su lugar, se observa que diferentes equipos dentro de la organización han tomado la iniciativa de mantener sus propios registros de elementos de infraestructura, sin una coordinación centralizada.

Necesidad de Herramientas de Gestión: Si bien se reconoce la importancia de gestionar los elementos de infraestructura mediante herramientas tecnológicas, la entidad carece de una herramienta centralizada y estandarizada para este propósito. Algunos equipos pueden utilizar herramientas propias, pero no existe una plataforma común que facilite la gestión y actualización eficiente del catálogo de elementos de infraestructura.

Falta de Gestión de la Configuración: No está formalmente establecido en el modelo de gestión TI un sistema de gestión de la configuración de sus activos y elementos de TI. Falta un proceso de Gestión de la Configuración y una CMDB-Base de Datos de Gestión de la Configuración.

#### 3.5.4. Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica

Gestión de la Capacidad de TI Implícita: En la actualidad, la gestión de la capacidad de TI no está formalmente documentada, aunque se llevan a cabo algunas actividades iniciales, como la utilización de herramientas de monitoreo para supervisar el estado de los servicios tecnológicos.

Disponibilidad de Herramientas de Monitoreo: La entidad dispone de herramientas para el monitoreo de su infraestructura de TI. Esto indica un enfoque inicial en la supervisión de los recursos y servicios. Se realiza monitoreo de la red y monitoreo de consumo de recursos, pero no hay un proceso de Monitoreo y Gestión de Eventos formalmente establecido en el modelo de gestión de TI.

Capacidad de los Servicios Tecnológicos: La entidad no ha abordado de manera efectiva el aspecto de la capacidad de los servicios tecnológicos. No se han implementado medidas ni procesos que permitan la evaluación, planificación y gestión de la capacidad de los servicios tecnológicos ofrecidos. No hay un proceso de Gestión de la Capacidad.

Plan de Capacidad: No se ha establecido un plan formal de capacidad que incluya la recopilación de datos históricos sobre el uso de recursos, la identificación de requisitos futuros de capacidad, la evaluación de tendencias de uso y pruebas de capacidad. Las actividades encaminadas al mejoramiento continuo en términos de capacidad son básicas.

#### 3.5.5. Administración de la operación

La administración de la operación se refiere a las actividades y herramientas utilizadas para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, a continuación, se describe la situación actual de este lineamiento:

- Falta de formalización en el Modelo de Gestión de TI: El enfoque de continuidad y disponibilidad de los elementos de infraestructura no está formalmente establecido en el modelo de gestión TI institucional. Falta un proceso de Gestión de Incidentes

de Seguridad, Gestión de Continuidad y Gestión de Disponibilidad, lo que representa una carencia en la estructura para la gestión efectiva de la alta disponibilidad de los servicios de TI.

- **Cronograma de Pruebas y Reporte de Resultados:** La entidad aún no ha establecido un cronograma periódico de pruebas de continuidad para evaluar la eficacia de las estrategias de recuperación de acuerdo con el Plan de Continuidad de la entidad. Esta falta de pruebas periódicas no permite la actualización del plan en función de los cambios en la infraestructura y las operaciones de la entidad.
- **Falta de Formalización en el Modelo de Gestión TI:** El enfoque de continuidad y disponibilidad de los elementos de infraestructura no está formalmente establecido en el modelo de gestión TI institucional. Falta un proceso de Gestión de Incidentes de Seguridad, Gestión de Continuidad y Gestión de Disponibilidad, lo que representa una carencia en la estructura para la gestión efectiva de la alta disponibilidad de los servicios de TI.

Por último, cabe resaltar los siguientes aspectos que apoyan la Administración de la Operación dentro del marco para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos:

#### *Aspectos que Apoyan la Administración de la Operación*

| Aspecto                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de Continuidad del Negocio | La entidad ha establecido un Plan de Continuidad del Negocio a diciembre de 2021, que abarca diversos aspectos clave, como los roles y responsabilidades, el análisis de impacto en el negocio (Business Impact Analysis, BIA), escenarios de desastre y estrategias de recuperación. Esta iniciativa demuestra un compromiso inicial con la continuidad operativa en caso de situaciones adversas. Adicionalmente, está en desarrollo un plan de continuidad de negocio actualizado para el proceso de Gobierno y Gestión de Datos e información. |

| Aspecto                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respaldo y Recuperación de Datos | La entidad ha desarrollado un manual de copias de seguridad, lo que demuestra un esfuerzo inicial en la protección de datos e información almacenada. Sin embargo, no se han encontrado pruebas o evidencias de una verificación regular de la efectividad de los respaldos. La recuperación de información desde una copia de seguridad se lleva a cabo únicamente cuando se solicita, lo que indica la necesidad de establecer un proceso de verificación de la efectividad de los respaldos.                                                                                                                                                                         |
| Implementación de IPv6           | La entidad ha realizado el pago de la renovación del direccionamiento IPv6 para el período especificado (DIC 2021-NOV 2023). Se dispone de documentación que respalda la implementación del protocolo IPv6 como parte de un contrato ejecutado. Sin embargo, no se han proporcionado detalles documentados sobre cómo se ha utilizado este direccionamiento ni qué servicios se han implementado en IPv6. Además, se identifica que la contratación para la adquisición de equipos switches de seguridad para la conexión de IPv6 en las regionales de la Superintendencia Nacional de Salud no se llevará a cabo, ya que fue retirado del Plan Anual de Adquisiciones. |
| Planes de mantenimiento          | La entidad realiza actividades de mantenimiento en sistemas de información para garantizar su disponibilidad, pero enfrenta dificultades para contratar personal especializado para dichos sistemas de información. La entidad tiene una planificación anual de mantenimientos, con cronograma y responsabilidades, y diferencia entre mantenimientos en garantía (Realiza el proveedor) y fuera de garantía (Realiza Mesa de Servicio).                                                                                                                                                                                                                                |

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3.6. Seguridad

El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) imparte lineamientos a las entidades públicas para la adopción de buenas prácticas, tomando como referencia estándares internacionales, tales como la ISO/IEC 27001, con el objetivo de orientar la gestión e implementación adecuada del ciclo de vida de la seguridad y privacidad de la información en todos sus procesos.

Dado que la adopción del MSPI se regula a través del Documento Maestro del MSPI, para realizar la medición del estado actual se utilizó el Instrumento de evaluación oficial del MSPI dispuesto por MinTIC en su página web. Este instrumento cuenta con una escala definida la evaluación del nivel de madurez, la cual se presenta a continuación:

#### *Escala de valoración de controles dispuesta por MinTIC para evaluar el MSPI*

| No | Nivel de adopción | Calificación (%) | Criterio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Inexistente       | 0                | Total falta de cualquier proceso reconocible. La Organización ni siquiera ha reconocido que hay un problema a tratar. No se aplican controles.                                                                                                                                                                             |
| 2  | Inicial           | 20               | 1) Hay una evidencia de que la Organización ha reconocido que existe un problema y que hay que tratarlo. No hay procesos estandarizados. La implementación de un control depende de cada individuo y es principalmente reactiva.<br>2) Se cuenta con procedimientos documentados, pero no son conocidos y/o no se aplican. |
| 3  | Repetible         | 40               | Los procesos y los controles siguen un patrón regular. Los procesos se han desarrollado hasta el punto en que diferentes procedimientos son seguidos por diferentes personas. No hay formación ni comunicación formal sobre los procedimientos y estándares. Hay un alto grado                                             |

| No | Nivel de adopción | Calificación (%) | Criterio                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                   |                  | de confianza en los conocimientos de cada persona, por eso hay probabilidad de errores.                                                                                                                                                                               |
| 4  | Efectivo          | 60               | Los procesos y los controles se documentan y se comunican. Los controles son efectivos y se aplican casi siempre. Sin embargo, es poco probable la detección de desviaciones, cuando el control no se aplica oportunamente o la forma de aplicarlo no es la indicada. |
| 5  | Gestionado        | 80               | Los controles se monitorean y se miden. Es posible monitorear y medir el cumplimiento de los procedimientos y tomar medidas de acción donde los procesos no estén funcionando eficientemente.                                                                         |
| 6  | Optimizado        | 100              | Las buenas prácticas se siguen y automatizan. Los procesos han sido redefinidos hasta el nivel de mejores prácticas, basándose en los resultados de una mejora continua.                                                                                              |

*Fuente: Instrumento de Evaluación MSPI de MinTIC*

Teniendo en cuenta la escala anterior, se realizó la identificación del estado actual para cada una de las fases de adopción del MSPI: Diagnóstico, Planificación, Implementación, evaluación de desempeño y mejora continua, en donde se evalúa el nivel de implementación de controles y el ciclo PHVA del MSPI. Como resultado, se identificó que la Entidad cuenta con un avance del **33%** que corresponde a un nivel **“Repetible”** en la implementación de controles del MSPI, tal como se presenta a continuación:



| No.                              | Evaluación de Efectividad de controles                                              |                     |                       | EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROL |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|
|                                  | DOMINIO                                                                             | Calificación Actual | Calificación Objetivo |                                      |
| A.5                              | POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN                                            | 50                  | 100                   | EFFECTIVO                            |
| A.6                              | ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN                                      | 33                  | 100                   | REPETIBLE                            |
| A.7                              | SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS                                                   | 30                  | 100                   | REPETIBLE                            |
| A.8                              | GESTIÓN DE ACTIVOS                                                                  | 39                  | 100                   | REPETIBLE                            |
| A.9                              | CONTROL DE ACCESO                                                                   | 43                  | 100                   | EFFECTIVO                            |
| A.10                             | CRIPTOGRAFÍA                                                                        | 40                  | 100                   | REPETIBLE                            |
| A.11                             | SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO                                                      | 51                  | 100                   | EFFECTIVO                            |
| A.12                             | SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES                                                        | 31                  | 100                   | REPETIBLE                            |
| A.13                             | SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES                                                     | 30                  | 100                   | REPETIBLE                            |
| A.14                             | ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS                                 | 24                  | 100                   | REPETIBLE                            |
| A.15                             | RELACIONES CON LOS PROVEEDORES                                                      | 20                  | 100                   | INICIAL                              |
| A.16                             | GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN                                | 14                  | 100                   | INICIAL                              |
| A.17                             | ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO | 20                  | 100                   | INICIAL                              |
| A.18                             | CUMPLIMIENTO                                                                        | 41                  | 100                   | EFFECTIVO                            |
| PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES |                                                                                     | 33                  | 100                   | REPETIBLE                            |

Resultado de la evaluación de controles del MSPI.

Fuente: Instrumento de Evaluación del MSPI octubre 2023

De forma ilustrativa, el nivel de implementación de controles del MSPI se puede observar a continuación:



Gráfica del resultado de la evaluación de controles del MSPI.

Fuente: Instrumento de Evaluación del MSPI octubre 2023

Es importante aclarar que los 14 dominios de control (A5 al A18) que se presentan en las ilustraciones anteriores corresponden a la evaluación de los 114 controles de seguridad diseñados por la norma ISO/IEC 27001:2013, sobre los cuales se encuentra soportado el MSPI a la fecha. Por lo tanto, las ilustraciones presentan porcentajes de adopción de controles agrupados por estos dominios, pero segregados por cada uno de los controles dentro del Instrumento de Evaluación del MSPI que se diligenció. Este instrumento se puede consultar dentro del documento “Anexo 1. Instrumento de Evaluación MSPI – SNS” del Documento “As-Is Diagnóstico Política de Seguridad Digital”.

Por otro lado, si bien a la fecha el MSPI se soporta en la norma ISO/IEC 27001:2013, esta norma no solamente incluye los controles de seguridad, sino la medición de los requisitos que conforman el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), y que corresponden a los numerales 4 al 10 de la norma.

Como resultado de la evaluación del nivel de madurez para el ciclo PHVA se identificó que la Entidad se encuentra en un nivel “**Repetible**” con un **27%** de cumplimiento del PHVA. Esto corresponde a la suma de los resultados de cada fase del MSPI. La fase de planificación obtuvo un nivel de madurez del 14%, la fase de Implementación, 6%, la fase de Evaluación de desempeño, 5% y la fase de Mejora continua, 2%. El resultado final se presenta en la siguiente ilustración la cual muestra este resultado en comparación con el avance esperado para el 2023:

| Año   | AVANCE PHVA             |                            |                   |
|-------|-------------------------|----------------------------|-------------------|
|       | COMPONENTE              | % de Avance Actual Entidad | % Avance Esperado |
| 2023  | Planificación           | 14%                        | 40%               |
|       | Implementación          | 6%                         | 20%               |
|       | Evaluación de desempeño | 5%                         | 20%               |
|       | Mejora continua         | 2%                         | 20%               |
| TOTAL |                         | 27%                        | 100%              |

*Resultado de la evaluación del ciclo PHVA del MSPI.*

*Fuente: Instrumento de Evaluación del MSPI octubre 2023*

Teniendo en cuenta lo anterior, la Entidad se encuentra por el momento desarrollando la etapa de “**Planificación**”, la cual es el punto de partida para desplegar toda la estrategia de seguridad digital en la Entidad así como la refinación de controles de la etapa de implementación, algunas mediciones iniciales en la etapa de evaluación de desempeño y formando las bases para la mejora continua.

### 3.7. Uso y Apropiación de la Tecnología

Cada uno de los dominios abordados en los capítulos anteriores generan servicios y soluciones que aportan valor a la entidad en la medida en que son efectivamente usados e incorporados en los procesos y la cultura organizacional. En este contexto, el dominio de uso y apropiación de TI define y desarrolla acciones para movilizar a los grupos de interés, logrando así usar y apropiar los diferentes componentes de TI con los que cuenta la entidad y gestionar el cambio.

En este sentido, el análisis del dominio de uso y apropiación cobra particular importancia como punto de partida esencial para evaluar la efectividad y eficiencia de dichos servicios y soluciones al interior en la Superintendencia Nacional de Salud. Este proceso de evaluación no solo se limita a aspectos internos, sino que se extiende a comprender el impacto directo en la mejora de los procesos relacionados con la gestión institucional y su impacto con los grupos de interés.

En los siguientes numerales se presentará el estado de la entidad con relación a la adopción del uso y apropiación de tecnología por parte de los grupos de interés.

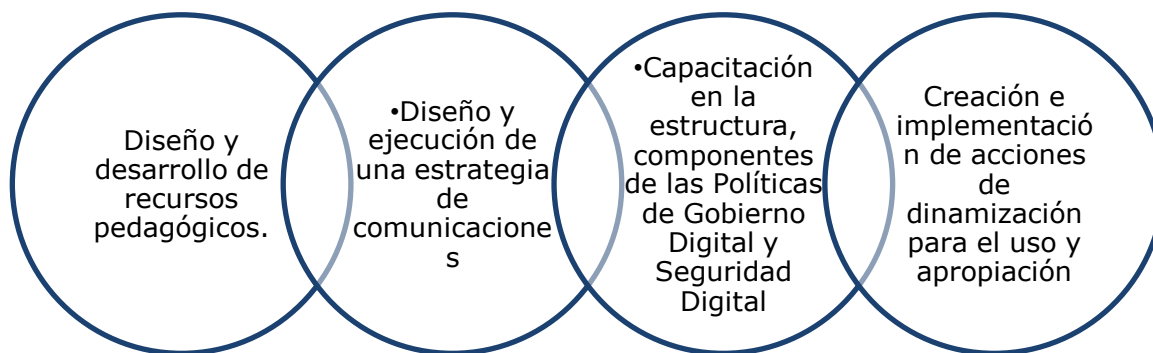
#### 3.7.1. Estrategia de Uso y Apropiación

Actualmente, la Entidad se encuentra en el proceso de definición de una estrategia de uso y apropiación de la Política de Gobierno y Seguridad Digital. Esta estrategia presenta el siguiente alcance dirigido a los diferentes roles que desempeñan los funcionarios de la Entidad:

- Entender los orígenes de la Política de Gobierno y Seguridad Digital en el marco de los retos propuestos al país por la IV Revolución Industrial.
- Identificar el sentido y los componentes generales de la Política de Gobierno y Seguridad Digital.
- Apropiar la arquitectura de implementación de la Política de Gobierno y Seguridad Digital en la Superintendencia Nacional de Salud.
- Identificar su rol dentro de los diferentes proyectos, productos y servicios que la Superintendencia Nacional de Salud ha implementado en desarrollo de la Política de Gobierno y Seguridad Digital.
- Contribuir con iniciativas y proyectos desde sus roles y dependencias, en el mejoramiento y fortalecimiento de la implementación hecha por la Superintendencia Nacional de Salud de la Política de Gobierno y Seguridad Digital.
- Comprender la Política de Gobierno y Seguridad Digital.

Esta estrategia se encuentra planteada a través de los siguientes momentos:

### *Momentos Estrategia de Uso y Apropiación*



*Fuente: Elaboración propia*

El proceso de definición de la estrategia de uso y apropiación de la Política de Gobierno y Seguridad Digital marca un hito significativo en el desarrollo de la Superintendencia Nacional de Salud. Este enfoque, centrado en la participación y la contribución desde diversos roles y dependencias, no solo busca fortalecer la implementación actual, sino también mejorar continuamente la adaptación de la Entidad a los desafíos digitales, asegurando así un entorno robusto y seguro en el ámbito del cumplimiento misional de la entidad.

### 3.7.2. Caracterización de grupos de interés

La caracterización y priorización de grupos de interés proporciona la identificación de usuarios que impactan la implementación y cumplimiento de las políticas de gobierno y seguridad digital en la Supersalud. A continuación, se presentan de manera general la identificación de usuarios internos y externos con los que cuenta la entidad.

Este ejercicio se encuentra tomado de la caracterización y priorización de grupos de interés del Plan de Uso y Apropiación de la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital de la Superintendencia.

- Grupos de interés Externos

La Superintendencia Nacional de Salud, mantiene estrechos vínculos con diversos grupos de interés externos que desempeñan roles fundamentales en su entorno operativo. Estos grupos, representativos desempeñan un papel crucial en la definición de políticas, la toma de decisiones y la configuración de la trayectoria estratégica de la Entidad. A continuación, se presentan los grupos de interés externos con los que interactúa la entidad.

#### Grupos de interés Externos

| GRUPO DE INTERÉS EXTERNOS | DESCRIPCIÓN                                                                                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prestadores de salud      | Entidades que prestan servicios de salud a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) |

| GRUPO DE INTERÉS EXTERNOS                                                                             | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aseguradores                                                                                          | Entidades que se encargan de recaudar y administrar los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).                                                         |
| Direcciones Territoriales                                                                             | Entidades del orden departamental y municipal que coordinan la prestación de servicios de salud.                                                                                   |
| ADRES (Administradora de recursos de la salud)                                                        | Entidad del orden nacional que administra los recursos del Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA).                                                                               |
| Generadores (explotadores de juegos de azar, consumos de productos extranjeros, cigarrillos, licores) | Personas naturales o jurídicas que aportan recursos al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).                                                                       |
| Entes de Control (Procuraduría, Contraloría, Fiscalía, Personería, Defensoría)                        | Entidades que ejercen el control fiscal, disciplinario, penal y social sobre los recursos públicos, incluyendo los del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).       |
| Actores Políticos                                                                                     | Entidades y personas que tienen la responsabilidad de formular, aprobar y ejecutar las políticas públicas en el sector salud.                                                      |
| Organizaciones Sociales                                                                               | Entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el sector salud para promover la equidad, la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud.                                    |
| Entes Gubernamentales                                                                                 | Entidades del orden nacional, departamental y municipal que tienen competencias en el sector salud.                                                                                |
| Usuarios                                                                                              | Personas que reciben servicios de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).                                                                                  |
| Academia                                                                                              | Instituciones educativas, centros de investigación y desarrollo, y profesionales de la salud que realizan actividades de formación, investigación y desarrollo en el sector salud. |
| Medios de Comunicación                                                                                | Instituciones y personas que se dedican a la difusión de información en el sector salud.                                                                                           |
| Gremios                                                                                               | Asociaciones o agrupaciones de personas o entidades que comparten intereses comunes en el sector salud.                                                                            |

*Fuente: Elaboración propia*

- Grupos de interés Internos

Dentro de la dinámica operativa de la Superintendencia Nacional de Salud, la interacción y colaboración de los grupos de interés internos desempeñan un papel central en el cumplimiento de su misión y objetivos. A continuación, se presentan los grupos de interés internos con los que cuenta la entidad.

*Grupos de interés Internos*

| GRUPO DE INTERÉS INTERNOS                                    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alta Dirección                                               | Compuesto por los más altos directivos y líderes de la Supersalud, incluyendo al Superintendente y sus directores ejecutivos. Son responsables de la toma de decisiones estratégicas y de supervisar el funcionamiento general de la entidad. |
| Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía y Grupos de Valor | Establece y mantiene relaciones efectivas con los ciudadanos, pacientes, profesionales de la salud y otros grupos relevantes para la Supersalud.                                                                                              |
| Equipo de Gestión Estratégica de Personas                    | Se encarga de la gestión del talento humano en la Supersalud, incluyendo la formación y capacitación del personal.                                                                                                                            |
| Equipo de Gobierno y Gestión de Datos e Información          | Responsable de la gestión de datos e información en la entidad, incluyendo la custodia, calidad y disponibilidad de los datos.                                                                                                                |
| Equipo de Gestión de Trámites                                | Se encarga de la gestión y tramitación de documentos, solicitudes y procesos administrativos dentro de la Supersalud.                                                                                                                         |
| Equipo de Seguimiento y Evaluación al Vigilado               | Monitorea y evalúa el desempeño de las entidades vigiladas por la Supersalud.                                                                                                                                                                 |
| Equipo de Auditorías y Control                               | Realiza auditorías internas y controles de los procesos y operaciones dentro de la Supersalud.                                                                                                                                                |

| GRUPO DE INTERÉS INTERNOS                                                                                                     | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Equipo de Gestión Jurisdiccional y de Conciliación                                                                            | Se encarga de la gestión de procesos jurisdiccionales y de conciliación relacionados con asuntos de salud.                                                                     |
| Equipo de Procesos de Apoyo (Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Actuaciones Disciplinarias) | Proporciona apoyo y servicios a otros departamentos de la Superintendencia en áreas como gestión de recursos, adquisiciones, aspectos financieros y legales, y disciplinarios. |
| Equipo de Procesos de Evaluación (Evaluación Independiente, Gestión de Mejora)                                                | Evalúa el desempeño de la Superintendencia y desarrolla mejoras en sus procesos y operaciones.                                                                                 |

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.7.3. Formación y capacitación

La formación y capacitación de los grupos de interés internos no solo permite identificar las fortalezas y debilidades existentes, sino que también sienta las bases para la planificación estratégica de futuras iniciativas de desarrollo profesional. La integración de estos hallazgos no solo respalda la mejora continua de las capacidades internas, sino que también fortalece la alineación de las competencias del personal con los objetivos estratégicos de la Superintendencia, contribuyendo así a su misión de supervisar y regular eficientemente el sector de la salud.

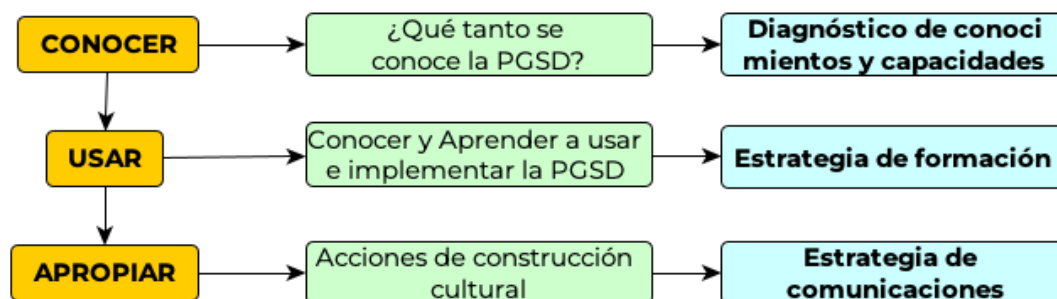
Actualmente la entidad desarrolla a través del Plan institucional de Capacitación sesiones de capacitación con el fin de realizar fortalecimiento de competencias en materia de tecnología a sus funcionarios en temáticas relacionadas con usos de herramientas ofimáticas, Analítica descriptiva y predictiva, uso de herramientas especializadas y trabajo



en equipo entre otros. Estas acciones buscan potencializar las capacidades existentes al interior de la entidad.

Sin embargo, tomando como base los conceptos básicos de uso y apropiación, la entidad se encuentra trabajando en el desarrollo de los siguientes componentes de la estrategia de Uso y Apropiación institucional.

### *Componentes de la Estrategia de Uso y Apropiación*



*Fuente: Elaboración propia*

1. **Diagnóstico de capacidades:** Para hacer uso adecuado de los servicios o tecnológicos y de la implementación de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital La Entidad identifica las habilidades digitales de sus funcionarios
2. **Desarrollo de conocimientos y habilidades.** Partiendo del conocimiento actual, se establecen programas de capacitación que permitan a los funcionarios comprender la importancia de la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital, así como sus orígenes, características, componentes e instancias de su implementación en la Superintendencia Nacional de Salud.
3. **Estrategia de comunicación:** Finalmente, la entidad se encuentra en proceso de formulación de su estrategia de comunicación, para que a través de la implementación de esta se logre motivar a los funcionarios para que participen activamente en el uso de tecnología.

#### 3.7.4. Incentivos para la adopción de las TIC

Teniendo en cuenta las necesidades de impulsar la adopción de TIC en la Superintendencia Nacional de Salud para optimizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la calidad de los servicios en el sector de la salud.

La entidad requiere motivar y movilizar a todos los actores clave, desde el personal interno hasta los colaboradores externos, hacia una adopción exitosa de las TIC, alineada con los objetivos estratégicos y la mejora continua de la gestión de la salud a nivel nacional. La integración exitosa tecnologías no solo es un imperativo en la era digital, sino que también conlleva beneficios significativos que repercuten directamente en la eficiencia y la calidad de los servicios institucionales.

Los incentivos desempeñan un papel fundamental al motivar a los equipos y profesionales de la salud a adoptar y utilizar las TIC en sus procesos diarios. Los incentivos no solo motivan la adopción de TIC, sino que también fomentan un compromiso más profundo por parte del personal.

Por lo tanto, El cambio hacia una cultura organizacional más digital y orientada a las TIC puede ser desafiante. Los incentivos actúan como catalizadores para facilitar este cambio, alinear los objetivos individuales con la visión digital de la organización y generar una mayor aceptación y entusiasmo entre los colaboradores.

#### 3.7.5. Gestión del plan de comunicaciones de PETI

La gestión del Plan de Comunicaciones emerge como un componente estratégico de vital importancia. Este análisis se enfoca en evaluar la eficacia de las actuales prácticas de comunicación dentro de la Superintendencia Nacional de Salud, con el objetivo de comprender a fondo cómo se difunde la información relacionada con las iniciativas tecnológicas. Al abordar la gestión del Plan de Comunicaciones *en el PETI, no solo se busca identificar los logros y desafíos existentes en la* comunicación interna y externa, sino también sentar las bases para un enfoque proactivo que asegure una difusión transparente y eficaz de las metas y avances tecnológicos.

Por tal motivo, actualmente, la entidad pública en su página web institucional el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, así como el cronograma de implementación del mismo, y se encuentra disponible para consulta en el siguiente enlace

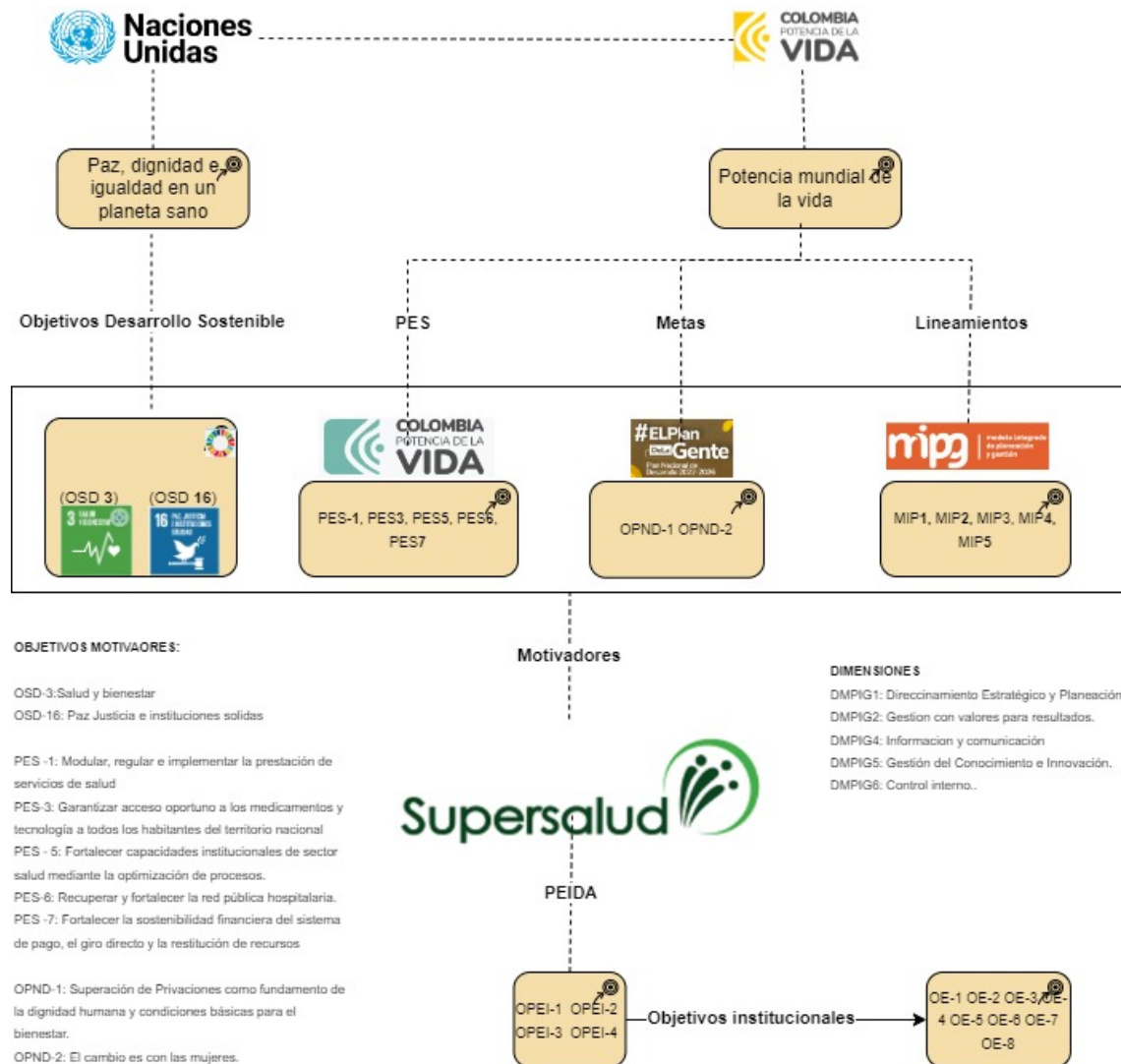
<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeación/planes-institucionales>

Sin embargo, debe establecerse un mecanismo que permita integrar estratégicamente la comunicación en la planificación y ejecución de las iniciativas tecnológicas, fortaleciendo así la alineación organizativa y fomentando

## 4. Estrategias

### 4.1. De la entidad

En la siguiente imagen se indican las entidades y elementos clave que motivan a La Supersalud en la toma de las decisiones estratégicas, para el logro deseado.



*Motivadores estratégicos Supersalud*  
*Fuente: Elaboración propia*

## Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Organización de Naciones Unidas (ONU) promueve un llamado universal a la Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano, este llamado lo hace bajo el conjunto de 17 Objetivos globales (OSD) también conocidos como objetivos mundiales o del milenio, que hacen parte de la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

La Supersalud tiene como motivación principal, aportar con su gestión en 2 de los 17 objetivos de la OSD, como son: “Salud y bienestar” y “Paz, justicia e instituciones sólidas”, en la tabla siguiente se mencionan las metas específicas por cada objetivo:

### ODS alineados a Supersalud

| Objetivo                                                                                                                               | Metas:                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3</b> SALUD Y BIENESTAR<br>                       | <b>3.7</b> Para 2030, garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales. |
|                                                                                                                                        | <b>3.d</b> Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.                                                         |
|                                                                                                                                        | <b>3.8</b> Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.     |
| <b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS<br> | <b>16.3</b> Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.                                                                                                                        |
|                                                                                                                                        | <b>16.5</b> Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                        | <b>16.6</b> Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                        | <b>16.10</b> Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.                                                                                          |
|                                                                                                                                        | <b>16.b</b> Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.                                                                                                                                                             |

Fuente: PEIDA Supersalud

## Alineación con el plan Nacional de Desarrollo 2022 -2026

Con respecto a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026, la Supersalud, está alineada con: 1. Superación de Privaciones como fundamento de la dignidad humana y condiciones básicas para el bienestar y 2. El cambio es con las mujeres.

A continuación, se hace la desagregación de cada uno de ellos:

### Objetivos de PND alineados a Supersalud

| Código | Objetivo                                                                                                | Discriminado                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBPND1 | Superación de Privaciones como fundamento de la dignidad humana y condiciones básicas para el bienestar | El fortalecimiento del sistema de pago, el giro directo, la restitución de recursos, la auditoría y la rendición de cuentas de los recursos de salud...                                                                                                                                       |
|        |                                                                                                         | 1. Se recuperará, fortalecerá y modernizará la red pública hospitalaria, en particular en las zonas con baja oferta de servicios, apoyado en la ejecución de un plan maestro de inversiones en infraestructura y dotación.                                                                    |
|        |                                                                                                         | La desconcentración del sistema de inspección, vigilancia y control liderado desde la SNS                                                                                                                                                                                                     |
|        |                                                                                                         | Acceso equitativo a medicamentos, dispositivos médicos y otras tecnologías: Políticas para asegurar la disponibilidad, acceso, continuidad, calidad, y uso seguro y adecuado de tecnologías en salud.                                                                                         |
|        |                                                                                                         | La promoción desde la academia de observatorios de equidad y bienestar poblacional, para el análisis, monitoreo y seguimiento nacional y subnacional de los factores y condiciones intersectoriales que inciden en los resultados en salud pública.                                           |
|        |                                                                                                         | La ampliación en la salud digital a través de la apropiación de tecnologías de información en el ecosistema sanitario, desde aplicaciones y servicios digitales, desarrollo y adopción de sistemas y componentes de TIC, con interoperabilidad, estándares de salud y ciberseguridad.         |
|        |                                                                                                         | Desarrollo de un sistema de información único e interoperable que permita la articulación de todos los actores del SGSS.                                                                                                                                                                      |
|        |                                                                                                         | Fortalecer la sostenibilidad financiera del sistema de pago, el giro directo y la restitución de recursos mediante la atención de cuentas, la auditoría, la transparencia e integridad con el fin de garantizar una oportuna prestación de servicios de salud y un adecuado flujo de recursos |

| Código | Objetivo                     | Discriminado                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBPND2 | El cambio es con las mujeres | La promoción desde la academia de observatorios de equidad y bienestar poblacional, para el análisis, monitoreo y seguimiento nacional y subnacional de los factores y condiciones intersectoriales que inciden en los resultados en salud pública. |
|        |                              | Se formulará e implementará una nueva política de talento humano en salud, con enfoque de género, mejoramiento de la cobertura y distribución del talento humano en el territorio nacional.                                                         |

Fuente: PEIDA de Supersalud

#### Alineación con el plan estratégico sectorial (PES)

De acuerdo con el PEIDA, la Supersalud está alineada con el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), que es la entidad cabeza del sector salud en Colombia, a continuación, se indican los objetivos del sector a los cuales esta alineada:

#### Objetivos PES de Supersalud

| Ítem  | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PES01 | Modular, regular e implementar la prestación de servicios de salud mediante la conformación de redes integrales e integradas de servicios y el sistema integral de calidad en salud para garantizar el derecho fundamental a la salud, el acceso equitativo a los servicios de salud a la población del territorio nacional.                                                                                              |
| PES03 | Garantizar acceso oportuno a los medicamentos y tecnología a todos los habitantes del territorio nacional mediante la promoción de la investigación, la expedición de regulación, la generación de alianzas estratégicas e incentivos con el fin de lograr capacidad instalada, un adecuado control de precios, mecanismos de transparencia y suficiencia en la prestación de servicios.                                  |
| PES05 | Fortalecer capacidades institucionales de sector salud mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física y administración eficiente de los recursos financieros con el fin de armonizar una intervención institucional articulada, integrada y universal. |

| Ítem  | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PES06 | Recuperar y fortalecer la red pública hospitalaria mediante el saneamiento financiero y la asistencia técnica para contar con unas instituciones que permita la prestación de servicios integrales, sostenibles y con calidad.                                                                 |
| PES07 | Fortalecer la sostenibilidad financiera del sistema de pago, el giro directo y la restitución de recursos mediante la atención de cuentas, la auditoría, la transparencia e integridad con el fin de garantizar una oportuna prestación de servicios de salud y un adecuado flujo de recursos. |

*Fuente: Supersalud*

### Alineación con el plan estratégico institucional (PEIDA)

El Plan estratégico institucional y desarrollo administrativo (PEIDA), contiene cuatro (4) ejes y objetivos estratégicos, los cuales, por un lado, están alineados con el plan sectorial, el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por otro lado, se acoplan con los ocho (8) objetivos institucionales.

En la siguiente tabla se describen, los objetivos del Plan estratégico institucional y desarrollo administrativo (PEIDA):

#### Objetivos PEIDA de Supersalud

| Ítem  | Eje                                 | Objetivo                                                                                                                                                     |
|-------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PEI01 | Confianza / Credibilidad            | Fortalecer la confianza y credibilidad de los habitantes del territorio nacional frente al máximo órgano de inspección vigilancia y control del sector salud |
| PEI02 | Capacidad resolutive y proactividad | Aumentar la capacidad resolutive y la proactividad de la Superintendencia Nacional de Salud                                                                  |
| PEI03 | Capacidad Institucional             | Fortalecer la capacidad institucional de la Superintendencia Nacional de Salud aumentando la presencia y visibilidad institucional territorial               |
| PEI04 | Participación social                | Promover e incentivar el desarrollo de mecanismos de participación ciudadana                                                                                 |

*Fuente: Supersalud*



## Alineación con el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)

La Supersalud está alineada con seis (6) dimensiones de la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación – MIPG, de acuerdo con el decreto 1499 de 2017, el MIPG, plantea el modelo a seguir para: dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar y controlar la gestión Institucional.

A continuación, se detallan las seis (6) dimensiones de MIPG a las cuales esta alineada La Supersalud.

### *Dimensiones alineadas a la Supersalud*

| Ítem   | Dimensión                                 |
|--------|-------------------------------------------|
| DMPIG1 | Direccionamiento Estratégico y Planeación |
| DMPIG2 | Gestión con Valores para Resultados       |
| DMPIG3 | Evaluación de Resultados                  |
| DMPIG4 | Información y Comunicación                |
| DMPIG5 | Gestión del Conocimiento y la Innovación  |
| DMPIG6 | Control Interno                           |

*Fuente: PEIDA de Supersalud*

La Supersalud se encuentra inmersa en un proceso de transformación y fortalecimiento a través de la planeación estratégica institucional. Este enfoque se sustenta en la articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, donde se destacan distintos planes que dan respuesta a la implementación de este modelo. Por lo anterior las acciones propuestas más adelante en este plan se articulan con los lineamientos trazados por la entidad buscando contribuir directamente al logro de metas específicas y asegurando un avance coherente hacia la visión institucional mediante la articulación de otros planes institucionales como lo son el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, Plan Institucional de capacitación, Plan de Seguridad y Privacidad de la información y Plan de Tratamiento de riesgo de Seguridad y Privacidad de la información. Esta articulación no solo fortalece la capacidad institucional, sino que también garantiza la alineación de cada iniciativa con la visión y misión de la entidad, consolidando así un camino sólido hacia el éxito en el sector de la salud.

## 4.2. Modelo de gestión de TI

A continuación, se describe el estado objetivo, para el modelo de gestión de TI de la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud.

## 4.3. Estrategia de TI

Este numeral describe la estrategia de TI en el contexto del estado objetivo, considerando cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial – MRAE que forma parte de una de las líneas de la Política de Gobierno Digital - PGD para la Subdirección de Tecnologías de la Información de la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud.

### 4.3.1. Misión, visión y objetivos de TI

#### *Misión de TI:*

Impulsar la transformación digital de la entidad y contribuir en la innovación pública digital, a través de soluciones tecnológicas eficientes y seguras que respalden de manera integral la misionalidad y los objetivos organizacionales de la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud.

#### *Visión de TI:*

Ser el aliado estratégico en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que respalde a la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud. En nuestra visión a tres años, nos proyectamos como arquitectos de soluciones tecnológicas innovadoras, efectivas y seguras. Trabajando en estrecha colaboración con todas las áreas de la entidad, fomentando el uso y apropiación de conocimientos tecnológicos a lo largo del tiempo y así contribuir a la garantía del derecho fundamental a la salud de los colombianos.

#### *Objetivos de TI:*

- Desarrollar e implementar soluciones tecnológicas innovadoras que potencien la capacidad de la Supersalud para llevar a cabo sus funciones de inspección, vigilancia y control, por medio de la creación de un entorno propicio para la innovación, colaborando estrechamente con las partes interesadas y manteniendo una comprensión constante del entorno y la estrategia institucional.
- Garantizar la disponibilidad, seguridad y continuidad de los servicios de tecnología para respaldar de manera efectiva el cumplimiento de las funciones de la Supersalud. A través de la implementación de medidas sólidas de seguridad y privacidad de datos, asegurando así la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información crítica de la entidad.
- Contribuir activamente a la transformación digital de la Supersalud mediante la adopción estratégica de nuevas tecnologías en el ámbito de los servicios ciudadanos digitales y la innovación pública digital, contribuyendo así a la consolidación de una administración pública moderna y orientada al ciudadano.
- Optimizar el uso de los recursos tecnológicos de la Supersalud, con el objetivo de obtener el máximo beneficio para la entidad y así mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, sistemas de información y demás recursos relacionados con TI.
- Establecer estándares y protocolos para garantizar la interoperabilidad efectiva tanto interna como externa entre sistemas de información y la fluidez de datos en toda la organización.
- Optimizar la gestión de datos y potenciar la utilización efectiva de Big Data en la Supersalud, con el propósito de mejorar la toma de decisiones, la eficiencia operativa y la capacidad predictiva en toda la entidad y así extraer conocimientos estratégicos que impulsen la innovación y mejoren la eficacia de los procesos.
- Fortalecer la divulgación, capacitación, uso y apropiación de nuevos conocimientos en el ámbito de las Tecnologías de la Información para impulsar un entorno organizacional dinámico y actualizado, fomentando en los colaboradores de la entidad la apropiación y uso efectivo de nuevas herramientas y prácticas que

contribuyan al avance tecnológico y al logro de los objetivos institucionales de la Supersalud.

- Fortalecer la colaboración efectiva entre el equipo de TI y las diversas áreas de la Supersalud, mediante un enfoque sistemático de gestión de relaciones con la institución, inspirado en las prácticas de Gestión de Relaciones con el Negocio - Business Relationship Management (BRM). Este enfoque garantizará que los servicios de TI estén centrados en satisfacer las necesidades específicas de las diversas áreas funcionales que componen la entidad.

#### 4.3.2. Ejes estratégicos de TI

A continuación, se describen los ejes estratégicos de TI como pilares fundamentales de la estrategia. Estos ejes han surgido mediante la recopilación de información llevada a cabo en mesas de trabajo conjuntas (SNS y CCD), talleres de levantamiento de información y el juicio experto del equipo consultor de la Corporación Colombia Digital - CCD:

#### Ejes estratégicos de TI.

| Eje                                                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortalecimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control | Este eje se enfoca en impulsar el fortalecimiento institucional, ofreciendo trámites y servicios a la ciudadanía de manera eficiente y mejorada, apalancado en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Con este eje no solo se busca mejorar el cumplimiento normativo, sino también abordar de manera proactiva desafíos en las funciones de Inspección, Vigilancia y Control - IVC mediante la aplicación de tecnologías innovadoras. Un componente esencial de esta estrategia es la implementación de un sistema unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a nivel sectorial con el que se busca gestionar de manera eficaz y centralizada las solicitudes y retroalimentación de los ciudadanos. Por último, otro aspecto crucial es la introducción de un sistema de información que gestione la hoja de vida del vigilado, esto no solo garantizará un seguimiento detallado de los sujetos bajo vigilancia, facilitando la toma de decisiones informadas, sino que también contribuirá a |

| Eje                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | mejorar la calidad de los servicios prestados por la Supersalud y a fortalecer la misionalidad institucional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Automatización de procesos | <p>Este eje tiene como objetivo principal impulsar la eficiencia operativa por medio de la integración de herramientas que permitan automatizar tareas repetitivas o manuales por medio de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Procesos de Negocio - Business Process Management - BPM: Es un enfoque sistemático para mejorar y optimizar los procesos dentro de una organización. Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas que transforman insumos (inputs) en resultados (outputs) con un objetivo específico para la entidad. En este contexto, la Supersalud debe identificar los flujos de trabajo que son repetitivos, propensos a errores humanos o que podrían beneficiarse de una mayor eficiencia mediante la automatización.</li> <li>• Automatización robótica de procesos - Robotic Process Automation – RPA: Es una tecnología que utiliza robots de software o "bots" para automatizar tareas repetitivas y rutinarias en los procesos. Estos robots de software están diseñados para realizar acciones específicas de manera autónoma, imitando las acciones humanas en sistemas digitales y en combinación con el punto anterior, ambos enfoques se complementan para mejorar la eficiencia operativa y la gestión de procesos en una organización.</li> <li>• Gestor documental: Herramienta diseñada para facilitar la organización, almacenamiento, recuperación y gestión eficiente de la información contenida en documentos. Este sistema proporciona a la Supersalud (debe ser transversal en la entidad) un mecanismo de almacenamiento centralizado, organización y clasificación avanzada, acceso controlado, búsqueda eficaz y seguimiento de distintas versiones de un documento a lo largo del tiempo. Además, ofrece integración con flujos de trabajo automatizados para llevar a cabo aprobaciones, revisiones, distribuciones y notificaciones de</li> </ul> |

| Eje                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | manera coordinada con las funciones mencionadas en los puntos anteriores (BMP y RPA).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Modernización de sistemas de información | Este eje busca mantener los sistemas de información al día con las últimas tecnologías, arquitecturas de software, estándares y para que dichos sistemas sigan siendo funcionales y satisfagan las necesidades cambiantes de las partes interesadas. Un componente esencial de esta estrategia es implementar estándares y protocolos que permitan la interoperabilidad entre los sistemas de información de la entidad, así como con los sistemas de información de terceros (Interoperabilidad interna y externa).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Gobierno de datos                        | <p>2. Este eje busca garantizar la calidad, la seguridad, la disponibilidad y la gobernanza de los datos de la Supersalud, para que sean confiables, útiles y accesibles para todos los usuarios autorizados y así impulsar la toma de decisiones basada en datos. Dentro de este eje se destacan los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arquitectura de Datos:</b> Una arquitectura bien diseñada proporciona el marco estructural para el flujo eficiente de datos. Esto implica la selección adecuada de tecnologías, la definición clara de roles y responsabilidades, y la implementación de estándares que respalden la escalabilidad y la adaptabilidad.</li> <li>• <b>Datos Maestros:</b> La gestión cuidadosa de datos maestros, como entidades únicas y fuentes autorizadas, garantiza la coherencia en toda la organización. Establecer y mantener registros maestros contribuye a la uniformidad y precisión de los datos.</li> <li>• <b>Data Lake:</b> La creación de un repositorio centralizado, el Data Lake, facilita el almacenamiento escalonado y eficiente de datos brutos y procesados. Esto fomenta la flexibilidad en el acceso a datos y promueve la colaboración interdepartamental.</li> <li>• <b>Calidad de Datos:</b> La calidad de los datos es esencial para la confianza en la toma de decisiones. Estrategias de calidad de datos incluyen la limpieza, normalización y validación constante para mantener la precisión y confiabilidad a lo largo del tiempo.</li> </ul> |

| Eje            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ETL (Extract, Transform, Load): La fase inicial del proceso, donde se extraen datos de diversas fuentes, se transforman para cumplir con estándares y se cargan en el entorno adecuado (Data Lake). Un enfoque riguroso de ETL asegura la consistencia y calidad de los datos desde su origen hasta su destino final.</li> <li>• Analítica e Inteligencia Artificial: La implementación de capacidades analíticas avanzadas, respaldadas por inteligencia artificial, permite a la organización descubrir patrones, prever tendencias y tomar decisiones informadas. La integración de estos elementos potencia la capacidad predictiva y prescriptiva de los datos.</li> <li>• Diccionario de Datos del Sector: La creación y mantenimiento de un diccionario de datos específico del sector proporciona un glosario centralizado que define y describe los términos y conceptos clave utilizados en la organización. Esto asegura una comprensión común y precisa entre los diversos equipos y departamentos.</li> </ul> |
| Ciberseguridad | <p>3. En el entorno digital actual, la Ciberseguridad se erige como un pilar esencial para salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en las organizaciones. Este eje estratégico aborda la protección de activos digitales y la gestión de riesgos asociados con la creciente complejidad de amenazas cibernéticas. Dentro de este eje se destacan los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI: Implementar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI para gestionar de forma integral los riesgos de seguridad y privacidad de la información.</li> <li>• Continuidad del negocio: Implementar un plan de continuidad del negocio para garantizar la continuidad de las operaciones de la organización en caso de un incidente cibernético.</li> </ul>                                                                                                                                                                   |

| Eje | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DRP Plan de Recuperación ante Desastres:</b> Implementar un plan de recuperación ante desastres para restaurar los sistemas y datos de la organización en caso de un incidente cibernético.</li> <li>• <b>Arquitectura de seguridad:</b> Implementar una arquitectura de seguridad que proteja los activos de información de la organización contra las amenazas cibernéticas.</li> <li>• <b>Educación y sensibilización:</b> Implementar programas de educación y sensibilización para ayudar a los empleados a comprender los riesgos de ciberseguridad y cómo protegerse.</li> <li>• <b>Gestión de incidentes de seguridad:</b> Implementar un proceso de gestión de incidentes de seguridad para responder a los ciberataques de forma eficaz.</li> </ul> |

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.3. Indicadores de TI

A continuación, se enuncian los indicadores para medir la operación de TI en el contexto del estado objetivo y basados en las buenas prácticas de COBIT 2019:

#### Indicadores de TI.

| Dimensión                                 | Indicador                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de Programas y Proyectos          | Indicador: Cumplimiento de plazos y presupuestos de proyectos de TI.<br>Indicador: Número de proyectos entregados dentro de los objetivos establecidos. |
| Gestión de la Seguridad de la Información | Indicador: Nivel de cumplimiento con políticas de seguridad.<br>Indicador: Número de incidentes de seguridad reportados y resueltos.                    |
| Gestión de Servicios                      | Indicador: Tiempo medio de solución de incidentes y solicitudes de servicio.<br>Indicador: Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de TI.   |



| Dimensión                                  | Indicador                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cumplimiento de SLAs                       | Indicador: Nivel de cumplimiento de los SLAs establecidos para cada servicio de TI, conforme al catálogo de servicios de tecnologías de la información. |
| Gestión de la Evaluación del Riesgo        | Indicador: Número de riesgos identificados y gestionados.                                                                                               |
| Gestión de la Disponibilidad y Capacidades | Indicador: Disponibilidad de sistemas y servicios de TI.<br>Indicador: Tiempo promedio de recuperación en caso de interrupciones.                       |
| Gestión de Cambios                         | Indicador: Número de cambios implementados con éxito.                                                                                                   |
| Gestión de la Continuidad del Servicio     | Indicador: Tiempo de recuperación después de un incidente de interrupción.<br>Indicador: Frecuencia y éxito de las pruebas de continuidad del servicio. |

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4. Gestión y Gobierno de TI

Este numeral describe el modelo de gestión y el gobierno de TI en el contexto del estado objetivo, para la Subdirección de Tecnologías de la Información de la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud.

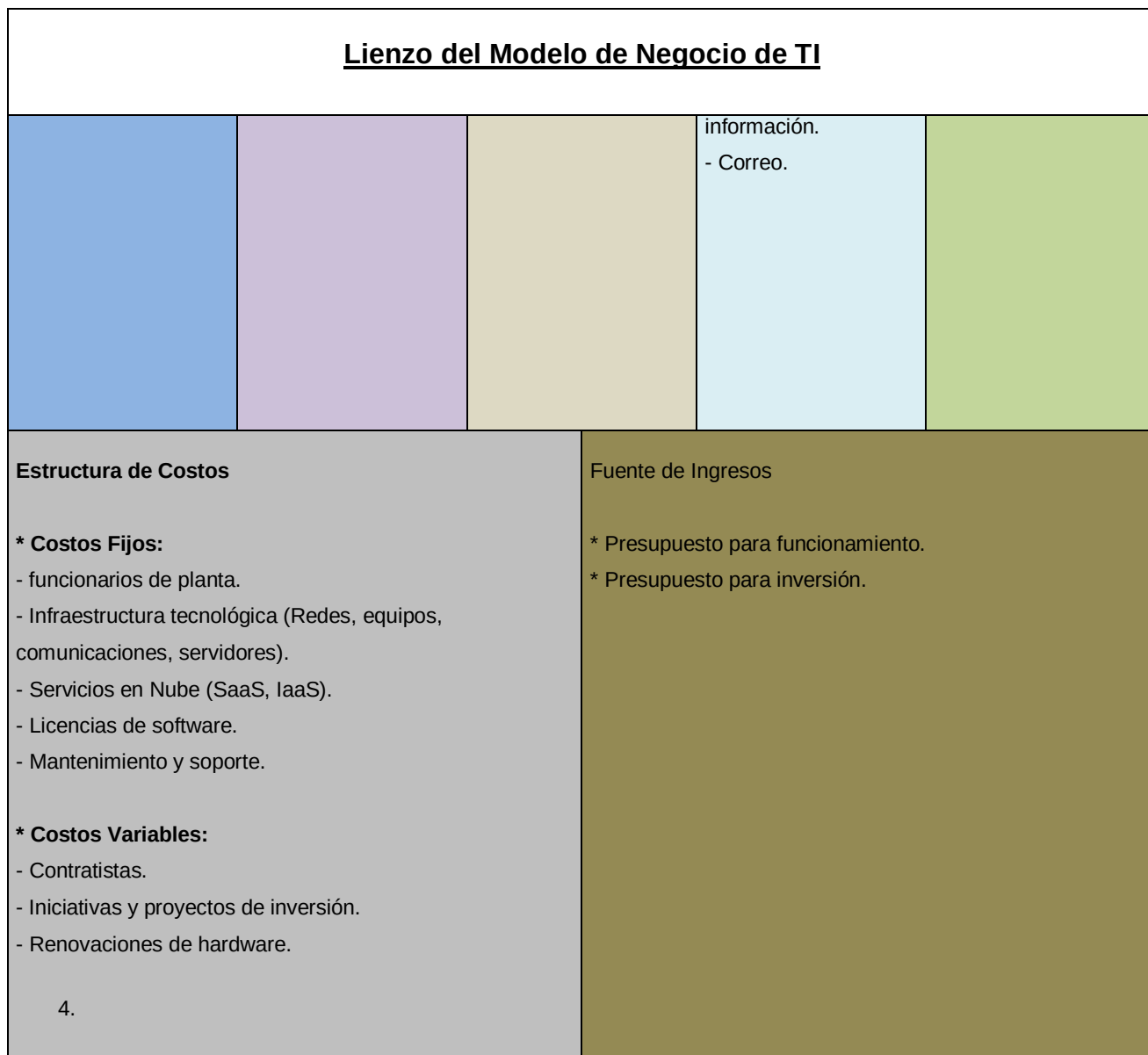
##### 4.4.1. Modelo de Negocio de TI

A continuación, se presenta el Lienzo del Modelo de Negocio de TI, el cual es una representación visual de la relación de TI con la organización, el cual adapta el concepto de Business Model Canvas – Lienzo de Modelo de Negocio, (Obra de Alexander Osterwalder e Yves Pigneur y adaptado por MinTIC en la Plantilla para Documentar el PETI - Lienzo Estratégico de TI), al ámbito de las tecnologías de la información y su relación con la entidad:

#### Lienzo del Modelo de Negocio de TI

### Lienzo del Modelo de Negocio de TI

| Socios Clave                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Actividades Clave                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Propuesta de Valor                                                                                                                                                                                                                                             | Relación con Clientes                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Segmentos de Clientes                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>*Estratégicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Salud de Colombia.</li> <li>- Secretarías de salud.</li> <li>- Entidades del sector salud: EPS, IPS.</li> </ul> <b>*Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Despacho del Superintendente Nacional de Salud.</li> <li>- Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>- Subdirección de Metodología e Instrumentos de Supervisión.</li> <li>- Subdirección de Analítica.</li> </ul> <b>*Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedores de Servicios de TI.</li> <li>- Ciudadanos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión de los recursos tecnológicos.</li> <li>* Gestión de los servicios tecnológicos.</li> <li>* Gestión de los sistemas de información.</li> <li>* Gestión de los datos e información.</li> <li>* Gestión de la seguridad de la información.</li> <li>* Gestión de continuidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Innovación pública digital y transformación digital.</li> <li>* Ciberseguridad.</li> <li>* Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.</li> <li>* Toma de decisiones basadas en datos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Soporte Técnico.</li> <li>* Colaboración en Línea.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        | <b>*Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas, Direcciones, Subdirecciones, Delegadas y en general todas las diferentes áreas que componen la Supersalud.</li> <li>- Funcionarios y contratistas.</li> <li>- Direcciones regionales.</li> <li>- Puntos de atención.</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Recursos Clave</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Personal de TI.</li> <li>* Infraestructura de Red y Comunicaciones.</li> <li>* Hardware y Dispositivos.</li> <li>* Proveedores de Servicios de Nube.</li> <li>* Sistemas de información.</li> <li>* Datos e información.</li> </ul>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Canales</b><br><br><b>*Mesa de Servicio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramienta de mesa de servicio CA.</li> <li>- Telefónico.</li> <li>- Intranet.</li> <li>- Email Mesa de Servicio.</li> <li>- Correspondencia: Sistema de Correspondencia SuperArgo.</li> <li>- Cargues de</li> </ul> | <b>*Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudadanos.</li> <li>- Entidades Vigiladas.</li> <li>- Entes de Control.</li> <li>- Gobierno Nacional.</li> <li>- Gobierno Territorial.</li> <li>- Rama Judicial-Fiscalía.</li> </ul>                                                     |



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4.2. Capacidades de TI

A continuación, se presentan las capacidades que debe tener TI para garantizar el uso efectivo de la tecnología al mismo tiempo que se alinean con los objetivos de TI y las necesidades de la entidad, las cuales surgen de la propuesta de procesos de TI que se deben implementar (Ver numeral: 4.4.5. Procesos de TI):

| Categoría  | Nombre                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia | Gestionar la arquitectura empresarial   | Esta capacidad implica la planificación, diseño y supervisión de la estructura y composición tecnológica de la Supersalud. Se centra en asegurar que los sistemas, procesos y tecnologías estén alineados con los objetivos estratégicos del negocio, optimizando la eficiencia y facilitando la toma de decisiones informada.                          |
| Estrategia | Gestionar la innovación                 | La gestión de la innovación implica fomentar un entorno propicio para la creatividad y el desarrollo de nuevas soluciones. Esta capacidad busca identificar y adoptar tecnologías emergentes, procesos eficientes y enfoques innovadores para mantener la competitividad y generar valor para la organización.                                          |
| Estrategia | Gestionar las relaciones con el negocio | Implica establecer y mantener una comunicación efectiva entre el departamento de tecnología y las áreas de la entidad. La gestión de relaciones busca comprender las necesidades y prioridades de la institución para asegurar que las soluciones tecnológicas estén alineadas con los objetivos institucionales y generen valor para todas las partes. |
| Estrategia | Gestionar los programas y proyectos     | Esta capacidad involucra la planificación, ejecución y supervisión de programas y proyectos tecnológicos. Desde la definición de objetivos hasta la entrega final, se enfoca en asegurar que los proyectos se completen a tiempo, dentro del presupuesto y cumplan con los requisitos establecidos, garantizando así el éxito y la calidad.             |

| Categoría  | Nombre                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia | Gestionar el presupuesto y los costos    | Implica la administración efectiva de los recursos financieros asignados al área de tecnología. Esta capacidad abarca la elaboración de presupuestos, la gestión de costos operativos y de proyectos, y la optimización de los recursos financieros para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos financieros.                                                      |
| Estrategia | Asegurar la optimización de los recursos | La optimización de recursos se centra en garantizar un uso eficiente de los recursos disponibles, incluyendo personal, tecnología, tiempo y dinero. Busca eliminar redundancias, mejorar la eficiencia operativa y maximizar el valor generado por los recursos, contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.                                               |
| Gobierno   | Gestionar el riesgo                      | Esta capacidad implica la identificación, evaluación y mitigación proactiva de los riesgos relacionados con la tecnología. Se centra en comprender y gestionar los posibles impactos adversos que las amenazas pueden tener en las operaciones de TI y en la consecución de los objetivos organizativos, implementando estrategias y controles para minimizar la exposición a riesgos. |
| Gobierno   | Gestionar la seguridad                   | La gestión de la seguridad en TI se refiere a la planificación, implementación y supervisión de medidas de seguridad para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y los sistemas. Esta capacidad abarca la identificación de vulnerabilidades, la implementación de controles de acceso, la detección y respuesta a amenazas, y la promoción       |

| Categoría               | Nombre                                                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                                                           | de una cultura de seguridad dentro de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Gobierno                | Gestionar las políticas y procedimientos de TI            | Implica el desarrollo, implementación y mantenimiento de políticas y procedimientos que guían la gestión adecuada de la tecnología en la entidad. Esta capacidad busca establecer estándares claros, garantizar la conformidad con normativas y brindar una estructura para la toma de decisiones y la gestión de la tecnología de manera coherente.                                                                          |
| Gobierno                | Gestionar los recursos humanos                            | La gestión de recursos humanos en el ámbito de TI aborda la adquisición, desarrollo y retención del talento necesario para llevar a cabo las iniciativas tecnológicas de la organización. Implica la definición de roles y responsabilidades, la formación y capacitación del personal, la evaluación del desempeño y la creación de un entorno que fomente el crecimiento y la colaboración dentro del equipo de tecnología. |
| Sistemas de Información | Definir la arquitectura de los sistemas de información    | Esta capacidad implica el diseño y la especificación de la estructura global y la interacción de los componentes que componen los sistemas de información de una organización. Se centra en asegurar la coherencia, eficiencia y alineación con los objetivos estratégicos, definiendo los principios, estándares y modelos que guiarán el desarrollo y la evolución de los sistemas de información.                          |
| Sistemas de Información | Gestionar el Ciclo de Vida de los sistemas de información | La gestión del ciclo de vida se refiere a la supervisión y coordinación de todas las fases de desarrollo, implementación, mantenimiento y eventual retirada de los sistemas de información.                                                                                                                                                                                                                                   |

| Categoría               | Nombre                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                                       | Esta capacidad abarca desde la planificación y el análisis de requisitos hasta el soporte continuo, asegurando que los sistemas cumplan con las expectativas y se alineen con las necesidades cambiantes de la entidad.                                                                                                                                                                                                                 |
| Sistemas de Información | Gestionar la definición de requisitos | Implica el proceso de recolección, análisis y documentación de los requisitos funcionales y no funcionales de un sistema de información. Esta capacidad se enfoca en comprender las necesidades de los usuarios y las expectativas de la entidad para garantizar que los sistemas sean diseñados y desarrollados de manera que satisfagan de manera efectiva sus objetivos y funcionalidades.                                           |
| Sistemas de Información | Gestionar las pruebas y la calidad    | La gestión de pruebas y calidad se concentra en la planificación, diseño y ejecución de pruebas para evaluar la funcionalidad, rendimiento, seguridad y fiabilidad de los sistemas de información. Esta capacidad busca identificar y corregir defectos, asegurando que los sistemas cumplan con los estándares de calidad y proporcionen una experiencia de usuario óptima de acuerdo con los requisitos funcionales y no funcionales. |
| Datos                   | Definir la arquitectura de datos      | Esta capacidad implica la planificación y diseño de la estructura organizativa y lógica de los datos dentro de la entidad. Se centra en establecer estándares, políticas y modelos que guíen la creación, almacenamiento, integración y gestión de los datos para asegurar coherencia, integridad y accesibilidad eficiente en todos los sistemas de información.                                                                       |

| Categoría | Nombre            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datos     | Gobierno de datos | El gobierno de datos se refiere a la implementación y supervisión de políticas, procesos y estándares que garantizan la calidad, seguridad y conformidad de los datos. Esta capacidad busca establecer responsabilidades claras, procesos de gestión de cambios, y mecanismos de control para asegurar la confiabilidad y la utilidad de los datos en toda la entidad.                                |
| Datos     | Calidad de datos  | La calidad de datos implica la implementación de prácticas y procesos para garantizar la precisión, consistencia y fiabilidad de los datos en todos los sistemas y procesos. Esta capacidad se enfoca en identificar y corregir problemas de calidad de datos, asegurando que la información utilizada para la toma de decisiones sea confiable y precisa.                                            |
| Datos     | Interoperabilidad | La interoperabilidad se refiere a la capacidad de los sistemas y aplicaciones para intercambiar datos y operar de manera eficiente y efectiva, tanto dentro de la organización como con sistemas externos. Esta capacidad busca garantizar la compatibilidad y la integración entre diferentes tecnologías y plataformas, facilitando la colaboración y el intercambio de información entre sistemas. |
| Datos     | BigData           | Big Data se refiere al manejo y análisis de grandes volúmenes de datos, tanto estructurados como no estructurados, que superan las capacidades de las herramientas tradicionales de bases de datos. Esta capacidad implica la implementación de tecnologías y enfoques como almacenamiento distribuido, procesamiento paralelo y análisis avanzado para                                               |



| Categoría       | Nombre                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                               | extraer información significativa de conjuntos de datos masivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Datos           | Explotación de datos                          | La explotación de datos se centra en el aprovechamiento efectivo de los datos para obtener información valiosa y tomar decisiones informadas. Implica la utilización de herramientas y técnicas para explorar, visualizar y analizar datos, identificando patrones, tendencias y oportunidades que pueden beneficiar a la entidad.                               |
| Datos           | Análítica de datos                            | La analítica de datos consiste en el uso de modelos estadísticos y algoritmos avanzados para analizar datos y obtener conocimientos predictivos. Esta capacidad busca aplicar técnicas como el aprendizaje automático y la inteligencia artificial para interpretar datos complejos y apoyar la toma de decisiones estratégicas y tácticas dentro de la entidad. |
| Infraestructura | Definir la arquitectura de la infraestructura | Esta capacidad implica la planificación y diseño de la estructura tecnológica que soporta los servicios tecnológicos de la entidad. Se centra en determinar la disposición óptima de servidores, redes, almacenamiento y otros componentes para asegurar la eficiencia, escalabilidad y alineación con los objetivos de la institución.                          |
| Infraestructura | Gestionar la infraestructura                  | La gestión de la infraestructura implica supervisar y mantener la operatividad de los componentes tecnológicos, asegurando un rendimiento óptimo, disponibilidad continua y cumplimiento de los requisitos de seguridad. Esta capacidad también incluye la planificación para futuras expansiones y actualizaciones de la infraestructura.                       |

| Categoría       | Nombre                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Infraestructura | Gestionar la configuración                            | La gestión de configuración se centra en mantener un registro detallado y actualizado de la configuración de todos los elementos de la infraestructura y del software. Esto permite controlar los cambios, reducir riesgos y facilitar la recuperación ante incidentes al asegurar que se conozca y documente la configuración actual y las relaciones entre componentes. |
| Infraestructura | Gestionar la disponibilidad y la capacidad            | Esta capacidad se ocupa de garantizar que los servicios de TI estén disponibles según las necesidades del negocio y que la capacidad de la infraestructura sea suficiente para satisfacer la demanda. Implica el monitoreo, planificación proactiva y optimización de recursos para asegurar un rendimiento consistente y adecuado.                                       |
| Infraestructura | Gestionar los requerimientos e incidentes de servicio | La gestión de requerimientos e incidentes se enfoca en recibir, registrar y gestionar las solicitudes de servicio de los usuarios, así como en responder y resolver incidentes de manera eficiente. Busca restablecer la operatividad normal y minimizar el impacto de los incidentes en la continuidad del servicio.                                                     |
| Infraestructura | Gestionar los cambios                                 | La gestión de cambios implica planificar, evaluar, aprobar y controlar los cambios en la infraestructura y servicios de TI. El objetivo es asegurar que los cambios se realicen de manera controlada y minimizando los riesgos asociados, al tiempo que se garantiza la alineación con los objetivos de la entidad.                                                       |
| Infraestructura | Gestionar los problemas                               | La gestión de problemas se centra en identificar y abordar las causas subyacentes de incidentes                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Categoría       | Nombre                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                               | recurrentes o de problemas potenciales. Busca prevenir la recurrencia de incidentes al abordar las raíces de los problemas, mejorando así la estabilidad y la calidad de los servicios.                                                                                                                                                                                     |
| Infraestructura | Gestionar los proveedores                     | La gestión de proveedores implica la supervisión y coordinación de las relaciones con los proveedores de servicios y tecnologías externos. Se enfoca en garantizar que los proveedores cumplan con los acuerdos y estándares establecidos y que sus servicios contribuyan eficazmente a los objetivos de la entidad.                                                        |
| Infraestructura | Gestionar los acuerdos de niveles de servicio | La gestión de acuerdos de niveles de servicio (SLA) implica definir, acordar y gestionar los niveles de servicio esperados entre el área de TI y los usuarios. Se centra en garantizar que los servicios de TI cumplan con los estándares de rendimiento y disponibilidad acordados, y que se aborden de manera efectiva las desviaciones.                                  |
| Seguridad       | Definir la arquitectura de seguridad          | Esta capacidad se enfoca en diseñar y establecer la estructura y componentes necesarios para garantizar la seguridad de la información en la entidad. Implica la definición de políticas, estándares y controles de seguridad, así como la implementación de tecnologías y prácticas que protejan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas. |
| Seguridad       | MSPI                                          | El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) es un marco que establece principios y directrices para asegurar la seguridad y privacidad de la información en la entidad. Esta capacidad se centra en la implementación y gestión                                                                                                                            |

| Categoría         | Nombre                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                      | de prácticas que cumplen con los estándares y normativas relacionadas con la seguridad y privacidad de la información.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Seguridad         | Gestionar los activos de información | La gestión de activos de información implica identificar, clasificar y gestionar de manera efectiva los activos de información de la entidad, incluyendo datos, documentos, sistemas y procesos. Se busca proteger los activos de información mediante la implementación de controles y políticas de seguridad adecuadas.                                                                                          |
| Seguridad         | Gestionar la continuidad             | La gestión de la continuidad se refiere a la planificación y ejecución de estrategias para mantener la operatividad y la entrega de servicios en situaciones de interrupción. Incluye la identificación de riesgos, la elaboración de planes de continuidad y la realización de pruebas para asegurar la capacidad de la entidad para resistir y recuperarse de eventos adversos.                                  |
| Seguridad         | DRP                                  | El Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) es un documento que describe los procedimientos y recursos necesarios para restaurar la operación normal de TI, después de un desastre o interrupción significativa. Esta capacidad se enfoca en la preparación y ejecución de acciones específicas para minimizar el tiempo de inactividad y recuperar los sistemas esenciales de la Supersalud de manera eficiente. |
| Uso y Apropiación | Gestionar el conocimiento            | La gestión del conocimiento implica identificar, capturar, almacenar y distribuir el conocimiento crítico dentro de la entidad. Esta capacidad se centra en el desarrollo de procesos y sistemas que                                                                                                                                                                                                               |

| Categoría         | Nombre                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                           | facilitan la creación, organización y acceso a la información relevante y experiencia acumulada, fomentando así la innovación, la toma de decisiones informada y el aprendizaje continuo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Uso y Apropiación | Gestionar la capacitación | La gestión de la capacitación se ocupa de planificar, implementar y evaluar programas de formación y desarrollo para el personal de la entidad en temas relacionados con las TICs. Esta capacidad abarca la identificación de necesidades de formación, el diseño de programas efectivos, la entrega de contenido educativo y la medición de los resultados para asegurar que el personal adquiera las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con los objetivos organizacionales y de TI. |

#### 4.4.3. Políticas y estándares de TI

Esta numeral lista las políticas que son necesarias para guiar el uso, la gestión y la seguridad de las tecnologías de la información en la Supersalud, se basan en las mejores prácticas internacionales en materia de seguridad de la información como las normas ISO/IEC 27001:2022, la Política de Protección de Datos Personales, basada en la Ley 1581 de 2012 y la norma ISO/IEC 22301:2019 para la gestión de la continuidad del negocio:

#### Lista de Políticas de TI

| Políticas                                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Política de Seguridad de la Información      | Establece las directrices, principios y responsabilidades para garantizar la protección de la información sensible y crítica de la entidad. Esta política abarca la implementación de controles de seguridad, la concientización del personal y la respuesta a incidentes para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. |
| Política para los dispositivos móviles       | Define las normas y restricciones para el uso de dispositivos móviles en el entorno laboral, abordando aspectos como la seguridad de los datos, la configuración de dispositivos y la gestión de aplicaciones para mitigar riesgos asociados al uso de dispositivos móviles.                                                                                    |
| Política de Teletrabajo                      | Establece los lineamientos y requisitos para el trabajo remoto, definiendo las medidas de seguridad y las herramientas necesarias para garantizar la seguridad de la información y la continuidad de las operaciones cuando los empleados trabajan fuera de las instalaciones de la entidad.                                                                    |
| Política de control de acceso                | Define las reglas y procedimientos para gestionar el acceso a los sistemas, aplicaciones y datos. Esta política aborda la autenticación, autorización y auditoría para garantizar que los usuarios tengan el nivel adecuado de acceso a la información.                                                                                                         |
| Política del uso de controles criptográficos | Establece los criterios para la aplicación de controles criptográficos con el fin de proteger la confidencialidad e integridad de la información. Define el uso de algoritmos criptográficos y la gestión de claves.                                                                                                                                            |
| Política Gestión de claves                   | Define las prácticas para la generación, distribución, almacenamiento y destrucción segura de claves criptográficas.                                                                                                                                                                                                                                            |

| Políticas                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | Esta política garantiza la seguridad de las claves utilizadas en los sistemas de la organización.                                                                                                                                                                 |
| Política de pantalla y escritorio limpio y de pantalla limpia           | Establece procedimientos para asegurar que las pantallas y escritorios de trabajo se mantengan limpios y seguros, reduciendo el riesgo de acceso no autorizado o fuga de información sensible.                                                                    |
| Política de Transferencia de Información                                | Define las normas y procedimientos para la transferencia segura de información dentro y fuera de la entidad. Esta política aborda la confidencialidad y la integridad de la información durante su transmisión.                                                   |
| Política de seguridad de la información para relaciones con proveedores | Establece las expectativas y requisitos de seguridad que los proveedores deben cumplir al manejar información sensible de la entidad. Esta política busca garantizar la seguridad de los datos con terceros asociados con la Supersalud.                          |
| Política Trae tu propio dispositivo (Bring Your Own Device - BYOD)      | Define las reglas y requisitos para el uso de dispositivos personales en el entorno laboral. Esta política aborda la seguridad de la información y la separación de datos personales y corporativos en dispositivos propiedad de los funcionarios y contratistas. |
| Política de Uso aceptable de los Activos de Información                 | Establece las pautas y restricciones para el uso adecuado de los activos de información, incluyendo computadoras, redes y datos. Define comportamientos aceptables y prohíbe prácticas que puedan comprometer la seguridad de la información.                     |
| Política de clasificación de la información                             | Define categorías y niveles de clasificación para la información, determinando el tratamiento y las medidas de seguridad correspondientes a cada tipo de dato según su importancia y sensibilidad.                                                                |

| Políticas                                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Política de eliminación y/o destrucción de medios | Establece procedimientos para la eliminación segura y la destrucción de medios de almacenamiento que contienen información sensible, asegurando que los datos no puedan ser recuperados de manera no autorizada.                                                                        |
| Política de copia de respaldo                     | Define las prácticas y frecuencias para la realización de copias de seguridad de la información crítica. Esta política busca garantizar la disponibilidad y la recuperación de datos en caso de pérdida o daño.                                                                         |
| Política de desarrollo seguro                     | Establece directrices para la incorporación de prácticas de seguridad durante el desarrollo de software. Busca prevenir vulnerabilidades y garantizar la integridad y la seguridad de las aplicaciones desde su concepción hasta su implementación.                                     |
| Política de protección de datos personales        | Define las medidas y procesos para asegurar la privacidad y protección de los datos personales que la entidad maneja, asegurando el cumplimiento de las regulaciones de privacidad y la protección de la información personal de los individuos.                                        |
| Política de continuidad                           | Establece los procedimientos y planes para garantizar la continuidad de las operaciones en situaciones de interrupción, tales como desastres naturales o eventos catastróficos. Incluye la planificación, la prueba y la mejora continua de las estrategias de continuidad del negocio. |

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 4.4.4. Servicios de TI

A continuación, se listan los Servicios de TI identificados en la Supersalud:

#### *Servicios de TI.*



| Servicios de TI     |                                                                                                                             |                        |                                                                 |                                                                                    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio | Descripción del servicio                                                                                                    | Categoría del Servicio | Usuario objetivo                                                | Canal de soporte                                                                   | Responsable del Servicio | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Red                 | Networking-Proporciona conectividad y comunicación entre dispositivos y sistemas dentro de la infraestructura tecnológica.  | Conectividad           | Funcionarios de la Entidad                                      | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Administrador de Redes   | Existe en STI un repositorio de seguimiento del contrato, fueron definidos por colombia compra eficiente mediante "Acuerdo Marco de Conectividad 3":<br><a href="https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2022/M_Commerce/SitePages/Home.aspx">https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2022/M_Commerce/SitePages/Home.aspx</a> |
| Internet            | Networking-Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés. | Conectividad           | Funcionarios de la Entidad                                      | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Administrador de Redes   | Existe en STI un repositorio de seguimiento del contrato, fueron definidos por colombia compra eficiente mediante "Acuerdo Marco de Conectividad 3":<br><a href="https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2022/M_Commerce/SitePages/Home.aspx">https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2022/M_Commerce/SitePages/Home.aspx</a> |
| Wifi                | Networking-Acceso a la red de internet de forma inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles.     | Conectividad           | Funcionarios de la Entidad<br>Contratistas<br>Usuarios Externos | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Administrador de Redes   | Existe en STI un repositorio de seguimiento del contrato, fueron definidos por colombia compra eficiente mediante "Acuerdo Marco de Conectividad 3":<br><a href="https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2022/M_Commerce/SitePages/Home.aspx">https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2022/M_Commerce/SitePages/Home.aspx</a> |
| Intranet            | Networking-Acceso a la red interna de la entidad para el uso de recursos locales restringidos.                              | Conectividad           | Funcionarios de la Entidad                                      | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Administrador de Redes   | Se realiza desde la STI Administración de Usuarios Directorio Activo / Mesa de Servicios (creación, permisos y desactivación), por intermedio de soporte.OTI@supersalud.gov.co (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados)                                                                |

| Servicios de TI       |                                                                                                                                     |                        |                                                                 |                                                                              |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio   | Descripción del servicio                                                                                                            | Categoría del Servicio | Usuario objetivo                                                | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio            | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Conexión VPN          | Networking-Acceso seguro a la red interna de la institución desde cualquier lugar a través de internet.                             | Conectividad           | Funcionarios de la Entidad Entidades Externas                   | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Administrador de Redes              | Definidos en el contrato - Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados).                                                                                                      |
| Correo Institucional  | Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales. | Comunicaciones         | Funcionarios de la Entidad Usuarios Invitados Usuarios Externos | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Administrador de Correo Electrónico | Definidos en el Acuerdo Marco - Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, tercer y cuarto nivel Profesionales STI, si es necesario se escala al proveedor (Para la STI Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados).                                             |
| Telefonía VoIP        | Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la entidad.                                            | Comunicaciones         | Funcionarios de la Entidad                                      | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Mesa de Servicios                   | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, ANS Definidos en el Acuerdo Marco; tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados), si es necesario se escala al proveedor (Para el proveedor ANS Definidos en el Acuerdo Marco) |
| Software de Antivirus | Software Antivirus que detecta y elimina virus informáticos y otros tipos de amenazas informáticas.                                 | Seguridad              | Funcionarios de la Entidad                                      | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Administrador de Antivirus          | Definidos en el Acuerdo Marco - Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, tercer y cuarto nivel Profesionales STI, si es necesario se escala al proveedor (para la STI Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados.)                                             |

| Servicios de TI       |                                                                                              |                        |                            |                                                                                    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio   | Descripción del servicio                                                                     | Categoría del Servicio | Usuario objetivo           | Canal de soporte                                                                   | Responsable del Servicio | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Recursos de Impresión | Administración y mantenimiento de impresoras y suministros para el servicio de impresión.    | Recursos               | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Mesa de Servicios        | Los equipos en garantía son atendidos por el contratista (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco). Los que no tienen garantía los cubre Mesa de Servicio; los repuestos son cotizados y suministrados por el contratista de Mesa de Servicio, previa autorización de la Supersalud. En casos particulares se y en razón al motivo del daño se recurre al seguro adquirido (Pólizas - Recursos Físicos).<br>El Toner es suministrado por recursos físicos.                                                                                                                                                                                              |
| Equipos Audiovisuales | Gestión de préstamos de equipos audiovisuales para el apoyo a las actividades de la entidad. | Recursos Físicos       | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Mesa de Servicios        | Los equipos en garantía son atendidos por el contratista (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco). Los que no tienen garantía los cubre Mesa de Servicio; los repuestos son cotizados y suministrados por el contratista de Mesa de Servicio, previa autorización de la Supersalud. En casos especiales se requiere un concepto especializado en razón a las características particulares del tipo de activo, por lo que debe ser contratado para realizar diagnóstico del daño, arreglo y suministro de repuestos de ser el caso. En casos particulares se y en razón al motivo del daño se recurre al seguro adquirido (Pólizas - Recursos Físicos). |
| Equipos de Audio      | Gestión de préstamos de equipos de audio para el apoyo a las actividades de la entidad.      | Recursos Físicos       | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Mesa de Servicios        | Los equipos en garantía son atendidos por el contratista (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco). Los que no tienen garantía los cubre Mesa de Servicio; los repuestos son cotizados y suministrados por el contratista de Mesa de Servicio, previa autorización de la Supersalud. En casos especiales se requiere un concepto especializado en razón a las características particulares del tipo de activo, por lo que debe                                                                                                                                                                                                                          |

| Servicios de TI     |                                                                                                                                            |                        |                            |                                                                                    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio | Descripción del servicio                                                                                                                   | Categoría del Servicio | Usuario objetivo           | Canal de soporte                                                                   | Responsable del Servicio | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                     |                                                                                                                                            |                        |                            |                                                                                    |                          | ser contratado para realizar diagnóstico del daño, arreglo y suministro de repuestos de ser el caso. En casos particulares se y en razón al motivo del daño se recurre al seguro adquirido (Pólizas - Recursos Físicos).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Salas de Trabajo    | Gestión de espacios equipados para la realización de reuniones y actividades que facilitan las operaciones de la entidad.                  | Recursos Físicos       | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Recursos Físicos         | La Subdirección Administrativa por intermedio del Equipo de Recursos Físicos realiza la adecuación de los espacios de trabajo incluyendo las salas para reunión, el suministro de equipos, el mantenimiento para los equipos en garantía son atendidos por el contratista (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco de Servicios). Los que no tienen garantía los cubre Mesa de Servicio; los repuestos son cotizados y suministrados por el contratista de Mesa de Servicio, previa autorización de la Supersalud. En casos especiales se requiere un concepto especializado en razón a las características particulares del tipo de activo, por lo que debe ser contratado para realizar diagnóstico del daño, arreglo y suministro de repuestos de ser el caso. En casos particulares se y en razón al motivo del daño se recurre al seguro adquirido (Pólizas - Recursos Físicos). |
| Gestión de Equipos  | Instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y | Recursos               | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Mesa de Servicios        | El mantenimiento de los equipos nuevos son atendidos por el contratista "Acuerdo Marco de Servicios", conforme a lo definido en el contrato. Los que no tienen garantía ni servicio adquirido al momento de la compra los cubre Mesa de Servicio "Acuerdo Marco de Servicios", los repuestos se cubren hasta que permita la bolsa de partes o repuestos del contrato, conforme a lo establecido en los ANS del Acuerdo Marco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Servicios de TI             |                                                                                                                |                        |                            |                                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio         | Descripción del servicio                                                                                       | Categoría del Servicio | Usuario objetivo           | Canal de soporte                                                                                      | Responsable del Servicio                | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                             | contratistas de la entidad.                                                                                    |                        |                            |                                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Préstamo de Equipos         | Préstamo de equipos PC/Portátiles para el apoyo a las actividades de la entidad.                               | Soporte a usuarios     | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio.                    | Mesa de Servicios.<br>Recursos Físicos. | El préstamo de equipos es realizado por Recursos Físicos, previo envío de correo a Soporte.OTI@supersalud.gov.co o a rfsoluciones@supersalud.gov.co Recursos físicos realiza el préstamo acorde a la disponibilidad del momento, son cantidades limitadas.                                                                                                                                                                    |
| Soporte Técnico de Hardware | Brindar el servicio de soporte técnico de hardware a los diferentes funcionarios y contratistas de la entidad. | Soporte a usuarios     | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios / Recursos Físicos<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Mesa de Servicios                       | El mantenimiento de los equipos nuevos son atendidos por el contratista "Acuerdo Marco de Servicios", conforme a lo definido en el contrato. Los que no tienen garantía ni servicio adquirido al momento de la compra los cubre Mesa de Servicio "Acuerdo Marco de Servicios", los repuestos se cubren hasta que permita la bolsa de partes o repuestos del contrato, conforme a lo establecido en los ANS del Acuerdo Marco. |
| Soporte Técnico de Software | Brindar el servicio de soporte técnico de software a los diferentes funcionarios y contratistas de la entidad. | Soporte a usuarios     | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio.                    | Mesa de Servicios                       | El mantenimiento de los equipos nuevos son atendidos por el contratista "Acuerdo Marco de Servicios", conforme a lo definido en el contrato. Los que no tienen garantía ni servicio adquirido al momento de la compra los cubre Mesa de Servicio "Acuerdo Marco de Servicios", los repuestos se cubren hasta que permita la bolsa de partes o repuestos del contrato, conforme a lo establecido en los ANS del Acuerdo Marco. |
| Instalación de Software     | Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o                            | Soporte a usuarios     | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de                                                                | Mesa de Servicios                       | El mantenimiento de los equipos nuevos es atendido por el contratista "Acuerdo Marco de Servicios", conforme a lo definido en el contrato. Los que no tienen garantía ni servicio adquirido                                                                                                                                                                                                                                   |

| Servicios de TI          |                                                                                                                                                                                                           |                        |                            |                                                                              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio      | Descripción del servicio                                                                                                                                                                                  | Categoría del Servicio | Usuario objetivo           | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          | contratistas de la entidad.                                                                                                                                                                               |                        |                            | Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio.                                     |                          | al momento de la compra los cubre Mesa de Servicio "Acuerdo Marco de Servicios", los repuestos se cubren hasta que permita la bolsa de partes o repuestos del contrato, conforme a lo establecido en los ANS del Acuerdo Marco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Gestión de Accesos       | Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos. | Soporte a usuarios     | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Mesa de Servicios        | El acceso físico perimetral es implementado y gestionado por la Dirección Administrativa, Equipo de Recursos Físicos, por intermedio del correo rfsoluciones@supersalud.gov.co. Se suministra tarjeta de proximidad a funcionarios y contratistas, para ello se debe adjuntar al correo Acta de Inicio o Acta de Posesión. Las tarjetas de proximidad se entregan a partir de la solicitud (pertenecen al edificio Plaza Claro y si la persona a quién se asigna la pierde debe pagarla), Recursos Físicos realiza la activación a través de la administración del edificio tiempo de respuesta máximo un día. La STI realiza la Gestión de los Usuarios desde el Directorio Activo por intermedio de la Mesa de Servicios (creación, permisos, activación y desactivación), por intermedio de soporte.OTI@supersalud.gov.co (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados) |
| Backups de Usuario Final | Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los equipos de los funcionarios o contratistas de la entidad.                                                                                     | Soporte a usuarios     | Funcionarios de la Entidad | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Mesa de Servicios        | Es gestionado por la STI - Mesa de Servicio por intermedio del correo soporte.OTI@supersalud.gov.co (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizado) - Se gestiona desde la STI - mesa de Servicio. Se aloja en la nube MS Azure. Se realiza para personal por traslado de área o renuncia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Servicios de TI                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                    |                                                                                          |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                                            | Descripción del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Categoría del Servicio             | Usuario objetivo                                                                         | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio                      | ANS                                                                                                                                                                              |
| Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales (Fenix) | Sistema que permite hacer el seguimiento en línea a la gestión de los agentes interventores, liquidadores y contralores como también a los gerentes responsables de la administración de la Entidad en medida especial.                                                                                                                                                                                    | Sistemas de Información Misionales | Dirección de Medidas Especiales para Entidades Promotoras de Salud y Entidades Adaptadas | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. |
| Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular (NRVCC)     | Sistema de recepción, validación y cargue de la circular única NRVCC, que permite a las áreas misionales consultar la oportunidad de envío de la información por parte de las empresas Vigiladas por Supersalud. El sistema realiza validaciones de estructura, referencia y contenido a los archivos planos, verifica validez de la firma digital y almacena los datos en la base de datos transaccional. | Sistemas de Información Misionales | Vigilados; Subdirección de Metodologías e Instrumentos de Supervisión                    | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. |
| Sistema de Investigaciones                                     | Sistema para el registro de actuaciones que se realizan sobre los procesos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sistemas de Información            | Delegatura de Investigaciones                                                            | Mesa de Servicios Correo de Mesa de                                          | Subdirección de Tecnologías                   | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. |



| Servicios de TI                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                    |                             |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                                           | Descripción del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Categoría del Servicio             | Usuario objetivo            | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio                      | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Administrativas (SIAD)                                        | administrativo a vigilados dentro de la Supersalud. Apoya los procesos de registro, consulta y análisis de los datos que se manejan en los procesos de investigaciones administrativas (prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública) que la Superintendencia maneja ante sus vigilados. | n Misionales                       | Administrativas             | Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio.                                     | de la Información                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Módulo Financiero para la gestión y procesamiento de cartera. | Permitir la gestión, control y procesamiento de cartera de los vigilados, mediante la generación de los reportes financieros.                                                                                                                                                                                                                             | Sistemas de Información Misionales | Dirección Financiera        | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados).                                                                       |
| Peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información    | Por definir. Módulo en SuperArgo (Gestor Documental) habilitado para la gestión de PQRD que se radican en la Supersalud.                                                                                                                                                                                                                                  | Sistemas de Información Misionales | Toda la entidad, ciudadanos | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a                      | Secretaría General                            | Gestión Documental - Mesa de Servicio administración de usuarios (permisos y desactivación), por intermedio de soportevigilados@supersalud.gov.co, para los casos de disponibilidad de infraestructura son atendidos por la STI por intermedio del correo soporte.OTI@supersalud.gov.co; los demás |



| Servicios de TI                                        |                                                        |                                    |                                                           |                                                                              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                                    | Descripción del servicio                               | Categoría del Servicio             | Usuario objetivo                                          | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| n - SuperArgo.                                         | Pendiente complementar.                                |                                    |                                                           | la Mesa de Servicio.                                                         |                          | temas relacionados con la aplicación son atendidos por el Equipo SuperArgo, por intermedio del correo <a href="mailto:requerimientossuperargo@supersalud.gov.co">requerimientossuperargo@supersalud.gov.co</a> , con el área de gestión Documental. Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Formulario Único de PQRD y Solicitudes de Información. | Formulario Único de PQRD y Solicitudes de Información. | Sistemas de Información Misionales | Toda la entidad, ciudadanos                               | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Secretaria General       | Las solicitudes son atendidas por el Equipo de la Subdirección de Tecnologías de la Información (STI) y el Equipo SuperArgo (Gestión Documental); todas las solicitudes ingresan a Mesa de Servicio, por intermedio de soporte.OTI@supersalud.gov.co, para los casos de disponibilidad de infraestructura son atendidos por la STI por intermedio del correo soporte.OTI@supersalud.gov.co y <a href="mailto:requerimientossuperargo@supersalud.gov.co">requerimientossuperargo@supersalud.gov.co</a> , con el área de gestión Documental (Equipo SuperArgo). Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. |
| Función Jurisdiccional y de Conciliaciones.            | Función Jurisdiccional y de Conciliaciones.            | Sistemas de Información Misionales | Delegada de la Función Jurisdiccional y de Conciliaciones | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Secretaria General       | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI. (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Servicios de TI                                                               |                                                                       |                                    |                                                                                                                                                  |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                                                           | Descripción del servicio                                              | Categoría del Servicio             | Usuario objetivo                                                                                                                                 | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio                      | ANS                                                                                                                                                                                                                         |
| BPM:<br>Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB. | Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB. | Sistemas de Información Misionales | Delegado para entidades territoriales y generadores, recaudadores y administradores de recursos del sistema general de seguridad social en salud | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados.)                                           |
| BPM:<br>Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB.     | Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB.     | Sistemas de Información Misionales | Delegado para entidades territoriales y generadores, recaudadores y administradores de recursos del sistema general de                           | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. |

| Servicios de TI                                |                                                                                                                                            |                                    |                                                                                                                                                  |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                            | Descripción del servicio                                                                                                                   | Categoría del Servicio             | Usuario objetivo                                                                                                                                 | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio                      | ANS                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                |                                                                                                                                            |                                    | seguridad social en salud                                                                                                                        |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                             |
| BPM: Autorización de reformas estatutarias.    | Autorización de reformas estatutarias, procesos de escisión y fusión de vigilados y cualquier otro tipo cambio de composición accionarias. | Sistemas de Información Misionales | Delegado para entidades territoriales y generadores, recaudadores y administradores de recursos del sistema general de seguridad social en salud | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. |
| Reporte Notificación Electrónica (SharePoint). | Reporte que muestra los vigilados que han autorizado la notificación electrónica.                                                          | Sistemas de Información Misionales | Toda la entidad                                                                                                                                  | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a                      | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. |

| Servicios de TI                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |                                                                                                   |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                                                                                   | Descripción del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Categoría del Servicio             | Usuario objetivo                                                                                  | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio                      | ANS                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |                                                                                                   | la Mesa de Servicio.                                                         |                                               |                                                                                                                                                                                                                              |
| Sistema de Georreferenciación.                                                                        | Esta aplicación permite conocer todos los puntos de atención de la Superintendencia Nacional de Salud en sus diferentes modalidades y por regiones, también permite hacer una búsqueda del punto donde se encuentra el usuario a la redonda y trazar una ruta entre la ubicación del usuario y el centro de atención elegido. | Sistemas de Información Misionales | Toda la entidad                                                                                   | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados). |
| Solución Informática para la Vigilancia, Inspección y Control de las apuestas en línea y tiempo real. | Sistema de reporte en línea y tiempo real de las apuestas de Operadores de apuestas permanentes - chance.                                                                                                                                                                                                                     | Sistemas de Información Misionales | Dirección de inspección y vigilancia para generadores, recaudadores y administradores de recursos | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados). |

| Servicios de TI                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |                                                                                          |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                                                      | Descripción del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                              | Categoría del Servicio           | Usuario objetivo                                                                         | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio                      | ANS                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  | del sgsss, vigilados, coljuegos                                                          |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                              |
| Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores (RILCO) | Sistema para el Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores de la Superintendencia Nacional de Salud.                                                                                                                                                                                       | Sistemas de Información de Apoyo | Dirección de Medidas Especiales para Entidades Promotoras de Salud y Entidades Adaptadas | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados). |
| Sistema de Gestión de Talento Humano y Nomina (Humano)                   | Sistema de Nómina que involucra el registro de parámetros y datos de los funcionarios de la Supersalud para pagos de salarios y prestaciones laborales e Información de funcionarios en lo concerniente a fechas de ingreso, cargos ocupados, vacaciones, fecha de permanencia o retiro, entre otros. | Sistemas de Información de Apoyo | Dirección de Talento Humano                                                              | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Por parte del proveedor - Contratación Directa, ANS definidos en el contrato.                                      |

| Servicios de TI        |                                                                                                                                                   |                                  |                           |                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio    | Descripción del servicio                                                                                                                          | Categoría del Servicio           | Usuario objetivo          | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio                      | ANS                                                                                                                                                                                                                          |
| Módulo Jurisdiccional  | Integrar y gestionar la información de procesos jurisdiccionales con el fin de controlar el estado del mismo.                                     | Sistemas de Información de Apoyo | Dirección de Conciliación | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados). |
| Módulo de Contribución | Permitir la gestión, parametrización y cobro de la Contribución a partir de la vigencia 2020                                                      | Sistemas de Información de Apoyo | Dirección Financiera      | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados). |
| Chatbot (vacunación)   | Interfaz (chat) que permite la interacción con los usuarios desde la página Web, en la cual pueden preguntar acerca de temas de vacunación COVID. | Sistemas de Información de Apoyo | Ciudadanos                | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados). |
| Chatbot (Vigilado)     | Interfaz (chat) que permite la interacción con los vigilados desde la página Web, en la cual pueden preguntar acerca de temas de IVC              | Sistemas de Información de Apoyo | Vigilados                 | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados). |

| Servicios de TI                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |                             |                                                                                    |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                                               | Descripción del servicio                                                                                                                                                                                                                                                           | Categoría del Servicio           | Usuario objetivo            | Canal de soporte                                                                   | Responsable del Servicio                                     | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Gestor Documental SuperArgo: componentes                          | Por definir.<br>Sistema de Gestión documental manejado por todas las áreas de la Entidad para el Registro, actualización y trazabilidad de los documentos de entrada, salida e internos de la Entidad. Permite la elaboración de oficios desde las plantillas propias del sistema. | Sistemas de Información de Apoyo | Toda la entidad, ciudadanos | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Secretaría General                                           | Mesa de Servicio y STI administración de usuarios (permisos, activación y desactivación), por intermedio de soporte.OTI@supersalud.gov.co, los casos de disponibilidad de infraestructura son atendidos por Mesa de Servicio y la STI por intermedio del correo soporte.OTI@supersalud.gov.co; los demás temas relacionados con la aplicación son atendidos por el Equipo SuperArgo, por intermedio del correo requerimientosuperargo@supersalud.gov.co, con el área de gestión Documental. Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. |
| Módulo Aplicativo para el Control de Activos (Aplica)             | Sistema que permite la Administración, control de Inventarios y la planeación para la Adquisición de Bienes y Servicios de la Entidad.                                                                                                                                             | Sistemas de Información de Apoyo | Toda la entidad             | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información - Wilson Riaño | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Módulo Evaluación de desempeño laboral para provisionales (Sivec) | Módulo que permite la Evaluación de desempeño laboral para provisionales (Sivec)                                                                                                                                                                                                   | Sistemas de Información de Apoyo | Toda la entidad             | Mesa de Servicios<br>Correo de Mesa de Servicio.<br>Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información - Wilson Riaño | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Servicios de TI                           |                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                       |                                                                              |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                       | Descripción del servicio                                                                                                                                                                                    | Categoría del Servicio           | Usuario objetivo                      | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio                                     | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Módulo Plan Anual de adquirentes (fase 1) | Módulo Plan Anual de adquirentes (fase 1)                                                                                                                                                                   | Sistemas de Información de Apoyo | Toda la entidad                       | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información - Wilson Riaño | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados).                                                                             |
| CA Service Desk Manager                   | Software mesa de ayuda                                                                                                                                                                                      | Sistemas de Información de Apoyo | Toda la entidad                       | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información                | Los ANS se encuentran establecidos en el "Acuerdo Marco" / Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio, tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados).                                                             |
| Página Web Institucional                  | Sistema de información a través del cual se administra y gestiona la imagen institucional a través de Internet.                                                                                             | Sistemas de Información Portales | Toda la entidad, ciudadano, vigilados | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información                | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados).                                                                             |
| Intranet Corporativa                      | Es un sitio web interno, diseñado para ser utilizado dentro de los límites de la compañía. Lo que distingue una Intranet de un sitio de Internet, es que las intranets son privadas y la información que en | Sistemas de Información Portales | Toda la entidad                       | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Subdirección de Tecnologías de la Información                | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados. (Página Web e Intranet - ANS establecidos en las Obligaciones Contractuales) |



| Servicios de TI                                 |                                                                                                                                                                                           |                                                 |                  |                                                                              |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Servicio                             | Descripción del servicio                                                                                                                                                                  | Categoría del Servicio                          | Usuario objetivo | Canal de soporte                                                             | Responsable del Servicio      | ANS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                 | ella reside tiene como objetivo asistir a los trabajadores en la generación de valor para la empresa.<br>Http://www.innovaportal.com/innovaportal/v/75/1/innova.front/que-es-una-intranet |                                                 |                  |                                                                              |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sistema Integrado de Planeación y Gestión (ITS) | Sistema Integrado de Gestión y Planeación, que contiene consultas, reportes y módulos transaccionales sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Actas y Planes de Acción.                   | Sistemas de Información Direccional Estratégico | Toda la entidad  | Mesa de Servicios Correo de Mesa de Servicio. Llamada a la Mesa de Servicio. | Oficina asesora de Planeación | Primer y Segundo Nivel Mesa de Servicio (Los ANS están definidos en Acuerdo Marco), tercer y cuarto nivel Profesionales STI (Existen tiempos definidos al interior de la STI, configurados en CA pero no está formalizados), si es necesario se escala al proveedor - Contratación Directa, ANS definidos en el contrato. |

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 4.4.5. Procesos de TI

Este numeral describe los procesos de gestión que el área de tecnología de la Supersalud debe implementar para asegurar el funcionamiento efectivo de los servicios de TI. Los procesos de gestión de TI que se enuncian a continuación están fundamentados en el marco de trabajo ITIL versión 4 y se agrupan en tres tipos conocidos como prácticas de gestión:

- **Prácticas generales de gestión:** Las prácticas generales de gestión son un conjunto de actividades que sirven de base para todas las demás prácticas de ITIL 4. Estas prácticas se centran en la creación de un marco de trabajo sólido para la gestión de servicios de TI.

- Prácticas de gestión de servicios: Las prácticas de gestión de servicios se centran en la entrega de servicios de TI que satisfagan las necesidades de los usuarios y las partes interesadas.
- Prácticas de gestión técnica: Las prácticas de gestión técnica se centran en la gestión de los componentes técnicos que componen los servicios de TI.

A continuación, se muestran los procesos de gestión para el área de tecnología, agrupados en los tres tipos de prácticas de acuerdo con ITIL 4:

| Prácticas Generales de Gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Prácticas de Gestión de Servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Prácticas de Gestión Técnica                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestión de la arquitectura.</li> <li>•Gestión del conocimiento.</li> <li>•Gestión de proyectos.</li> <li>•Gestión de relaciones.</li> <li>•Gestión de riesgos.</li> <li>•Gestión de proveedores.</li> <li>•Gestión del talento y la fuerza laboral.</li> <li>•Uso y apropiación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestión de la disponibilidad.</li> <li>•Gestión de la capacidad y el desempeño.</li> <li>•Gestión del cambio.</li> <li>•Gestión de incidentes.</li> <li>•Gestión de incidentes de seguridad.</li> <li>•Monitoreo y gestión de eventos.</li> <li>•Gestión de problemas.</li> <li>•Gestión del catálogo de servicios.</li> <li>•Gestión de configuración de servicios.</li> <li>•Gestión de la continuidad del servicio.</li> <li>•Mesa de servicios (Service desk).</li> <li>•Gestión de niveles de servicio.</li> <li>•Gestión de requerimientos/solicitudes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestión de despliegue.</li> <li>•Gestión de plataformas e infraestructura.</li> <li>•Gestión y desarrollo de software.</li> </ul> |

*Procesos de Gestión para el Área de TI.*

Fuente: Adaptado de ITIL 4 AXELOS Limited 2019.

## Procesos de Gestión para el Área de TI.

| Proceso                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de la arquitectura. | La Gestión de la Arquitectura de TI se centra en el diseño y la estructura de los sistemas y procesos tecnológicos de una organización. Busca alinear la arquitectura de TI con los objetivos institucionales, asegurando la eficiencia, coherencia y |

| Proceso                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | adaptabilidad de los sistemas para respaldar las necesidades presentes y futuras de la entidad.                                                                                                                                                                                                               |
| Gestión del conocimiento. | La Gestión del Conocimiento en TI se enfoca en la identificación, captura, almacenamiento, y distribución efectiva del conocimiento dentro de la entidad. Busca facilitar el acceso y el intercambio de información relevante para mejorar la toma de decisiones y el rendimiento operativo.                  |
| Gestión de proyectos.     | La Gestión de Proyectos de TI implica la planificación, ejecución y control de proyectos relacionados con tecnologías de la información. Esto incluye definir objetivos, asignar recursos, gestionar riesgos y garantizar la entrega oportuna y exitosa de soluciones tecnológicas.                           |
| Gestión de relaciones.    | La Gestión de Relaciones en TI se concentra en mantener y fortalecer las relaciones entre los equipos de TI y sus usuarios internos o externos de la Supersalud. Busca comprender las necesidades del usuario, proporcionar un servicio de calidad y mejorar la satisfacción.                                 |
| Gestión de riesgos.       | La Gestión de Riesgos en TI tiene como objetivo identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con las operaciones y proyectos de TI. Esto incluye la implementación de estrategias para reducir la probabilidad de eventos adversos y minimizar su impacto en el logro de los objetivos de la entidad. |
| Gestión de proveedores.   | La Gestión de Proveedores en TI se ocupa de la selección, contratación, supervisión y optimización de las relaciones con los proveedores de servicios y productos de tecnología. Busca garantizar que los proveedores cumplan con los estándares de calidad, costos y plazos acordados.                       |

| Proceso                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión del talento y la fuerza laboral. | La Gestión del Talento y la Fuerza Laboral en TI se enfoca en atraer, desarrollar y retener profesionales capacitados en tecnología. Incluye la planificación de la fuerza laboral, la capacitación, la evaluación del desempeño y la creación de un entorno que fomente el crecimiento y la innovación dentro del equipo de TI.                                              |
| Uso y apropiación.                       | El proceso de Uso y Apropiación tiene como objetivo dotar a los colaboradores de la entidad con las habilidades y comprensión necesarias en el ámbito de las tecnologías de la información. A través de sesiones de capacitación, material educativo y la promoción de buenas prácticas, se busca facilitar su entendimiento y así poder utilizar las TIC de manera efectiva. |
| Gestión de la disponibilidad.            | La Gestión de la Disponibilidad de TI se centra en garantizar que los servicios de tecnología estén disponibles y operativos cuando se necesiten. Esto implica la planificación y la implementación de medidas para prevenir y reducir interrupciones, asegurando la continuidad de los servicios críticos para la entidad.                                                   |
| Gestión de la capacidad y el desempeño.  | La Gestión de la Capacidad y el Desempeño se ocupa de garantizar que los recursos de TI, como la infraestructura y los sistemas, sean adecuados para cumplir con los requisitos actuales y futuros. Implica monitorear, evaluar y planificar el rendimiento de los recursos para evitar cuellos de botella y optimizar la eficiencia.                                         |
| Gestión del cambio.                      | La Gestión del Cambio en TI se refiere a la planificación, evaluación y control de cambios en la infraestructura y servicios de TI. Busca garantizar que los cambios se implementen de                                                                                                                                                                                        |

| Proceso                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | manera controlada para minimizar impactos negativos en la operación y el rendimiento de los servicios.                                                                                                                                                                                                                |
| Gestión de incidentes.                 | La Gestión de Incidentes se centra en restaurar la operación normal de los servicios de TI después de un incidente. Incluye la detección, registro, clasificación, resolución y seguimiento de incidentes para minimizar el impacto en el negocio.                                                                    |
| Gestión de incidentes de seguridad.    | La Gestión de Incidentes de Seguridad en TI se enfoca en la detección, respuesta y recuperación ante eventos de seguridad. Esto incluye la identificación de amenazas, la evaluación de su impacto, y la implementación de medidas para mitigar el riesgo y restaurar la seguridad de los sistemas y datos afectados. |
| Monitoreo y gestión de eventos.        | El Monitoreo y la Gestión de Eventos implican la supervisión continua de la infraestructura y servicios de TI para identificar eventos significativos. La gestión de eventos se ocupa de la interpretación y respuesta a estos eventos para prevenir incidentes o mejorar la eficiencia operativa.                    |
| Gestión de problemas.                  | La Gestión de Problemas busca identificar, analizar y resolver las causas subyacentes de los incidentes recurrentes. Implica la investigación sistemática para prevenir la repetición de problemas y mejorar la estabilidad de los servicios de TI.                                                                   |
| Gestión del catálogo de servicios.     | La Gestión del Catálogo de Servicios implica la creación, mantenimiento y publicación de un catálogo que describa los servicios de TI disponibles para los usuarios. Facilita la comprensión de los servicios ofrecidos y sus características.                                                                        |
| Gestión de configuración de servicios. | La Gestión de Configuración de Servicios se enfoca en el control y mantenimiento de la información de configuración de                                                                                                                                                                                                |

| Proceso                                 | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | los activos y componentes de los servicios de TI. Facilita la gestión efectiva de la infraestructura y la comprensión de las relaciones entre los elementos.                                                                                                                                                                                                       |
| Gestión de la continuidad del servicio. | La Gestión de la Continuidad del Servicio se ocupa de planificar y garantizar la continuidad de los servicios de TI en situaciones de crisis o desastres. Busca minimizar el impacto en el negocio y garantizar la recuperación rápida de las operaciones.                                                                                                         |
| Mesa de servicios (Service desk).       | La Mesa de Servicios es un punto central para la gestión y resolución de incidentes y solicitudes de servicio. Proporciona un punto de contacto único para los usuarios y contribuye a la restauración rápida de los servicios.                                                                                                                                    |
| Gestión de niveles de servicio.         | La Gestión de Niveles de Servicio implica la definición, acuerdo, medición y mejora continua de los niveles de servicio ofrecidos por TI. Garantiza que los servicios cumplan con las expectativas y necesidades de la entidad.                                                                                                                                    |
| Gestión de requerimientos/solicitudes.  | La Gestión de Requerimientos/Solicitudes se ocupa de recibir, registrar y gestionar solicitudes de servicio o cambios estándar. Asegura una gestión efectiva de las solicitudes para satisfacer las necesidades de los usuarios.                                                                                                                                   |
| Gestión de despliegue.                  | La Gestión de Despliegue en TI se refiere al proceso de planificación, coordinación y ejecución de la implementación de nuevas versiones de software, hardware o cambios en la infraestructura tecnológica. Busca garantizar que los despliegues se realicen de manera eficiente, minimizando impactos negativos en la operación y el rendimiento de los sistemas. |

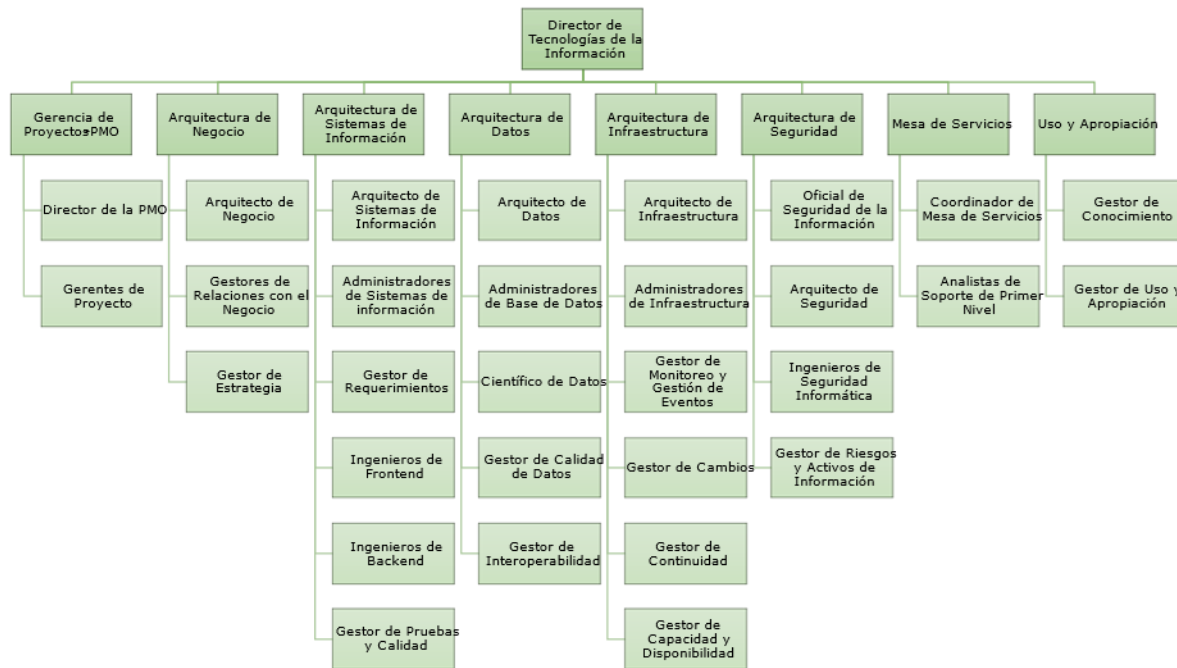
| Proceso                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de plataformas e infraestructura. | La Gestión de Plataformas e Infraestructura se centra en la planificación, implementación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad. Incluye la gestión de servidores, redes, almacenamiento y otros componentes para asegurar que estén disponibles, seguros y funcionando según las necesidades del negocio.                           |
| Gestión y desarrollo de software.         | La Gestión y Desarrollo de Software abarca el ciclo de vida completo del desarrollo de software, desde la concepción y diseño hasta la implementación y mantenimiento. Involucra la gestión de proyectos, la colaboración entre equipos, y la adopción de metodologías como Agile, Scrum o DevOps para mejorar la entrega eficiente y la calidad del software. |

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4.6. Modelo organizacional de TI

Este apartado detalla la estructura organizacional que el área de tecnología de la Supersalud debe adoptar para organizar, gestionar y coordinar eficazmente los recursos y funciones vinculados a la tecnología dentro de la entidad. Esta estructura tiene como objetivo lograr la implementación exitosa de las capacidades y procesos de TI previamente descritos en el presente documento:

## Modelo Organizacional de TI



Fuente: Elaboración propia

## Modelo Organizacional de TI.

| Función                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Director de Tecnologías de la Información | La Dirección de Tecnologías de la Información (TI) es la entidad principal encargada de liderar y supervisar todas las iniciativas relacionadas con la tecnología dentro del área de TI de la Supersalud. Esta función establece la visión estratégica de TI alineada con los objetivos globales de la entidad, asegurando la eficiencia de los recursos tecnológicos y su contribución al logro de metas institucionales. |



|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subdirector de Tecnologías de la Información | La Subdirección de Tecnologías de la Información opera como un nivel intermedio entre la Dirección de TI y los equipos especializados. Su función principal es coordinar la implementación de estrategias y políticas tecnológicas, así como gestionar los recursos asignados para garantizar la ejecución eficaz de los proyectos y operaciones de TI. |
| Gerencia de Proyectos-PMO                    | La Gerencia de Proyectos, o Project Management Office (PMO), es responsable de estandarizar y supervisar las prácticas de gestión de proyectos dentro de la entidad. Facilita la planificación, ejecución y control de proyectos, asegurando que se alineen con los objetivos estratégicos y se entreguen en tiempo y forma.                            |
| Arquitectura de Negocio                      | La Arquitectura de Negocio se enfoca en diseñar y alinear los procesos y estructuras empresariales con la estrategia organizacional. Busca optimizar la eficiencia operativa y la agilidad del negocio mediante la definición de modelos y estándares que guíen la toma de decisiones.                                                                  |
| Arquitectura de Sistemas de Información      | Esta función se concentra en diseñar la estructura y la integración de los sistemas de información para asegurar que cumplan con los requisitos institucionales. Busca la coherencia y la interoperabilidad de las aplicaciones, bases de datos y tecnologías relacionadas.                                                                             |
| Arquitectura de Datos                        | La Arquitectura de Datos se encarga de definir la estructura, las políticas y los estándares para la gestión de datos en la entidad. Su objetivo es garantizar la calidad, integridad y seguridad de la información a lo largo de toda la Supersalud.                                                                                                   |
| Arquitectura de Infraestructura              | La Arquitectura de Infraestructura se concentra en diseñar y gestionar la infraestructura tecnológica, incluyendo servidores, redes, almacenamiento y servicios en la nube. Busca garantizar la disponibilidad, el rendimiento y la seguridad de los recursos tecnológicos.                                                                             |
| Arquitectura de Seguridad                    | Esta función se dedica a diseñar y mantener las políticas, procedimientos y tecnologías de seguridad de la información. Su objetivo principal es                                                                                                                                                                                                        |

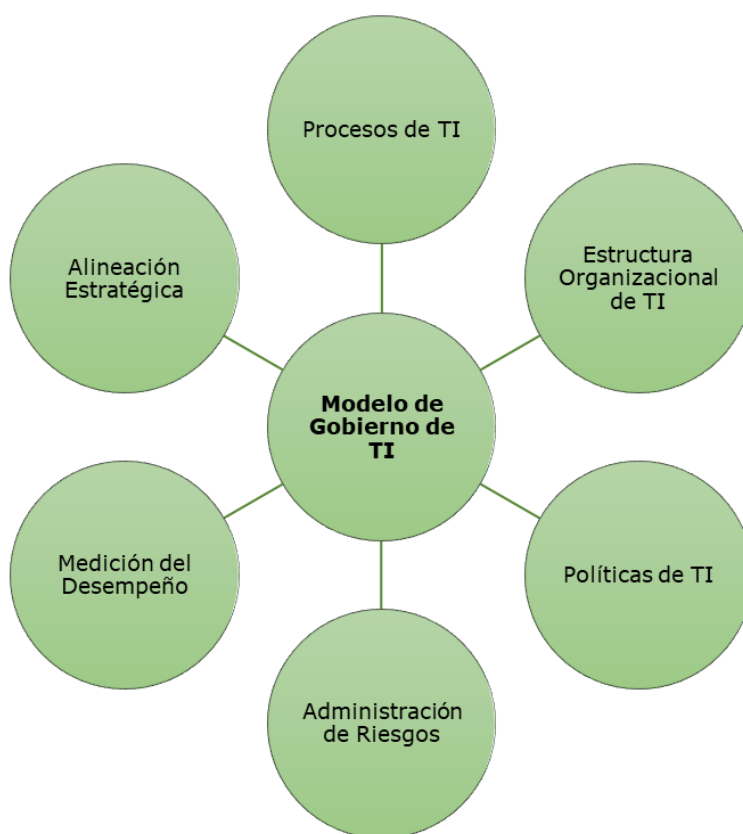
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | proteger los activos de la organización, incluyendo datos sensibles, frente a amenazas internas y externas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mesa de Servicios | La Mesa de Servicios, es el punto central de contacto entre los usuarios y la Subdirección de Tecnologías de la Información. Su función es recibir, registrar y gestionar los incidentes y requerimientos de servicio, proporcionando soporte y asegurando la resolución eficiente de los problemas técnicos.                                                                                                                                                  |
| Uso y Apropiación | El Uso y Apropiación se refiere al proceso integral de implementar, emplear y maximizar la eficacia de las tecnologías de la información dentro de la entidad. Implica no solo la aplicación práctica de las herramientas y sistemas, sino también el desarrollo de competencias, la adaptación cultural y la optimización continua para asegurar que la tecnología sea plenamente aprovechada en el logro de los objetivos organizacionales de la Supersalud. |

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4.7. Modelo de gobierno de TI

El modelo de gobierno de TI sirve como un marco que facilita al área de tecnología de la Supersalud, la gestión más efectiva de sus recursos tecnológicos, alineando así la tecnología con los objetivos y la misión institucional. A continuación, se describen las dimensiones que conforma el modelo de gobierno de TI propuesto para el área de tecnología de la entidad:

#### *Modelo de Gobierno de TI.*



*Fuente: Elaboración propia.*

#### *Dimensiones del Modelo de Gobierno de TI.*

| Dimensión      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procesos de TI | Los procesos de TI en el modelo de gobierno se diseñan para optimizar la entrega de servicios tecnológicos. Estos procesos abarcan desde la planificación estratégica hasta la operación diaria, asegurando la eficiencia, la calidad y la alineación con los objetivos institucionales. Se implementan prácticas para el desarrollo de proyectos, la gestión de cambios y la seguridad de la información, contribuyendo a una ejecución coherente y efectiva de las iniciativas tecnológicas. Para el caso de la Supersalud, la |

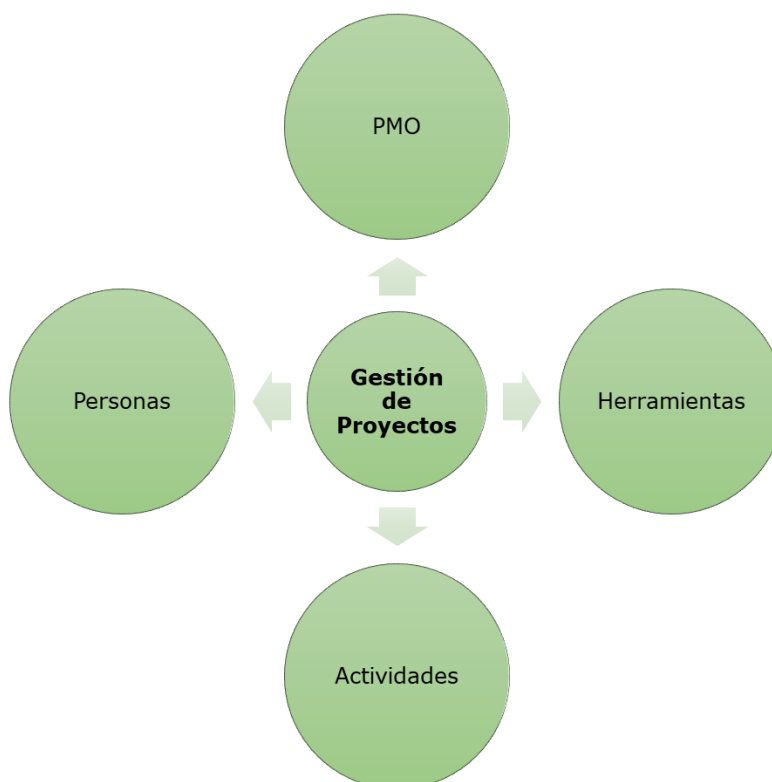
| Dimensión                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | propuesta de procesos a implementar se encuentra descrita en la sección 4.4.5. Procesos de TI, del presente documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Estructura Organizacional de TI | La estructura organizacional de Tecnologías de la Información en la Supersalud se configura de manera que garantice una clara definición de actividades. Se establecen equipos especializados para abordar aspectos específicos de la gestión de tecnología, promoviendo la colaboración y la eficacia. Esta estructura se alinea con los objetivos de gobierno de TI, asegurando una toma de decisiones ágil y una ejecución eficiente de las estrategias tecnológicas.            |
| Políticas de TI                 | Las políticas de TI en la Supersalud se formulan para guiar el uso responsable y seguro de los recursos tecnológicos. Estas políticas abarcan áreas clave, como la seguridad de la información, la privacidad de los datos y el cumplimiento normativo y así se proporciona un marco para la gestión de TI.                                                                                                                                                                         |
| Administración de Riesgos       | La administración de riesgos en el modelo de gobierno de TI de la Supersalud se centra en identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con las tecnologías de la información, para anticipar posibles amenazas a la seguridad y la continuidad del negocio, garantizando así la resiliencia del entorno tecnológico. Además, se establecen estrategias para el manejo proactivo de riesgos, asegurando la protección de la información sensible y la continuidad operativa. |
| Medición del Desempeño          | El modelo de gobierno de TI de la Supersalud incorpora indicadores para medir la operación de TI proporcionando así, una visión integral del rendimiento de las operaciones tecnológicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Alineación Estratégica          | La alineación estratégica tiene como objetivo asegurar que TI se convierta en un habilitador clave para alcanzar los objetivos estratégicos y la misión institucional de la entidad. De esta manera, se busca que las inversiones e                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Dimensión | Descripción                                                                             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|           | iniciativas en tecnología generen los resultados esperados para las partes interesadas. |

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4.8. Gestión de proyectos de TI

Para asegurar el éxito en la implementación de los proyectos es necesario que la gestión de proyectos de tecnologías de la información en la Supersalud contemple los siguientes elementos estratégicos:



Gestión de Proyectos de TI.

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se presenta el alcance de cada uno de los elementos que conforman la gestión de proyectos de TI.

### Elementos para la Gestión de Proyectos de TI.

| Elemento | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PMO      | <p>La Oficina de Gestión de Proyectos - Project Management Office – PMO, es una capacidad organizacional de TI encargada de definir y mantener estándares para la gestión de proyectos. Su función principal es garantizar la alineación de los proyectos con los objetivos estratégicos de la entidad, proporcionando dirección, soporte y supervisión a los equipos de proyectos, eligiendo entre metodologías ágiles (Ágile, SCRUM) o predictivas (PMP) según la naturaleza de cada proyecto, realizar monitoreo continuo y hacer los ajustes según sea necesario, y consolidar las lecciones aprendidas para impulsar la mejora continua. De esta forma, Con el establecimiento de la PMO de TI en la Supersalud, esta capacidad organizacional se alinea con los lineamientos del dominio de contexto estratégico del Modelo de Gestión de Proyectos de TI – MGPTI de MinTIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Cumplimiento normativo: Las entidades de la administración pública deben estructurar, gestionar y ejecutar proyectos de TI de tal forma que cumplan cabalmente con la ley, directrices, estándares y normas emitidas por los diferentes órganos del Estado y que apliquen en el ejercicio de su actividad.</li> <li>• Banco de proyectos: Las entidades de la administración pública deben consolidar la información de los proyectos de TI generados desde cualquier ejercicio estratégico, de gestión o transformación digital. Adicionalmente, todos los documentos generados en el desarrollo de los proyectos deben almacenarse en un Repositorio Institucional de Proyectos.</li> <li>• Generación de valor público: Las entidades de la administración pública deben viabilizar los proyectos de TI que generen resultados relevantes para la sociedad directa o indirectamente, esta generación de valor debe ser estimada y medida.</li> <li>• Selección de metodología: Las entidades de la administración pública deben seleccionar la metodología (tradicional o ágil) más adecuada para gestionar cada proyecto de TI, de acuerdo con las características de este y</li> </ul> |

| Elemento     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>de los lineamientos que dé la Oficina de Proyectos Institucional (en caso de que exista).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo de Proyectos de TI: La Dirección de Tecnología de Información o quien haga sus veces, debe liderar la gestión y supervisión de los proyectos de TI o con componentes de TI de la Entidad”<sup>3</sup>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Herramientas | <p>En el contexto de la gestión de proyectos de TI para la Supersalud, las herramientas son aplicaciones o sistemas utilizados para planificar, ejecutar y controlar diversas actividades del proyecto. Estas deben incluir software de gestión de proyectos para poder realizar colaboración en línea, seguimiento y documentación de tareas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Actividades  | <p>Las actividades en la gestión de proyectos de TI son las tareas específicas que deben llevarse a cabo para alcanzar los objetivos del proyecto. Estas actividades deben abarcar desde la planeación, ejecución, control y seguimiento hasta la gestión de las comunicaciones, la gestión de riesgos y el cierre del proyecto y pueden variar según la naturaleza del proyecto. Una gestión efectiva de las actividades es esencial para cumplir con los plazos y requisitos establecidos. De esta forma, el grupo de actividades antes mencionadas, dan alcance al Modelo de Gestión de Proyectos de TI – MGPTI de MinTIC en lo que respecta a los dominios y guías de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de planeación: Guía Dominio MGPTI.G.PLA - Planeación.</li> <li>• Dominio de ejecución y control: Guía Dominio MGPTI.G.EJC - Ejecución y Control.</li> <li>• Dominio de cierre y operación: Guía Dominio MGPTI.G.CIO - Cierre y Operación.</li> </ul> |
| Personas     | <p>La conformación de un equipo eficiente para la gestión de los proyectos de tecnologías de la información en la Supersalud es de suma importancia para asegurar el éxito de las iniciativas. En este sentido, el talento humano necesario para constituir un equipo de Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

<sup>3</sup> Tomado de: Guía Dominio MGPTI.G.CES - Contexto Estratégico Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2023.

| Elemento | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>debe incluir un Director de la PMO, Gerentes de Proyecto (Para el caso de la metodología tradicional/predictivo de proyectos) y/o Dueño del producto - Product Owner (Para el caso de metodologías ágiles), quienes serán responsables de la ejecución y entrega exitosa de los proyectos. Esto en línea con los lineamientos del dominio de contexto estratégico del Modelo de Gestión de Proyectos de TI – MGPTI de MinTIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Grupo de gestión de proyectos de TI Las entidades de la administración pública deben establecer un equipo o grupo de trabajo que coordine y articule esfuerzos para gestionar el portafolio de programas y proyectos de TI; este grupo de trabajo tiene entre otras tareas estandarizar y optimizar los procesos de la gestión de proyectos.”<sup>4</sup>.</li> </ul> |

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 4.5. Gestión de información

##### 4.5.1. Arquitectura de Información

En el dinámico panorama de la supervisión y regulación del sistema de salud en Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) despliega una labor esencial para garantizar la calidad, transparencia y eficiencia en la prestación de servicios de salud. En este contexto, la propuesta de Arquitectura de Información conceptual, presentada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), emerge como una estrategia integral para potenciar la gestión de datos y optimizar la toma de decisiones en la entidad.

La Arquitectura de información está dividida en tres componentes fundamentales los cuales se presentan a continuación:

#### 1. Modelo de Información Institucional:

<sup>4</sup> Tomado de: Guía Dominio MGPTI.G.CES - Contexto Estratégico Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2023.



El Modelo de Información Institucional es un marco estructurado y acordado con los interesados en el contexto de la administración pública. Este modelo proporciona una vista común y coherente de la información que maneja una entidad, sirviendo como base y guía para el desarrollo de cualquier modelo de datos específico o proyecto de datos. Su objetivo es establecer una estructura conceptual que garantice la consistencia y comprensión uniforme de la información dentro de la institución, facilitando así la toma de decisiones y el desarrollo de sistemas de información alineados con la misión y objetivos de la entidad.

## 2. Flujos de Información:

Los Flujos de Información representan el conjunto de procesos definidos y mantenidos por las entidades de la administración pública para el intercambio de información e interoperabilidad. Estos flujos se encuentran detallados en un catálogo que identifica los diferentes caminos por los cuales la información se mueve entre los distintos componentes de la entidad y, en algunos casos, entre entidades del Estado. La finalidad de este catálogo es facilitar y optimizar los procesos de intercambio de información, asegurando la actualización y coherencia de los flujos para una operación eficiente y efectiva.

## 3. Diagrama de Arquitectura:

El Diagrama de Arquitectura es una representación visual y gráfica que modela, describe y mantiene actualizada la estructura de la Arquitectura de Información en una entidad de la administración pública. Este diagrama permite visualizar las interconexiones y relaciones entre los diferentes componentes, como flujos de información, servicios, y otros elementos relevantes. Su objetivo principal es proporcionar una visión holística y comprensible de cómo la información fluye y se procesa dentro de la entidad, facilitando así la toma de decisiones estratégicas y el desarrollo de la misionalidad de la institución.<sup>5</sup>

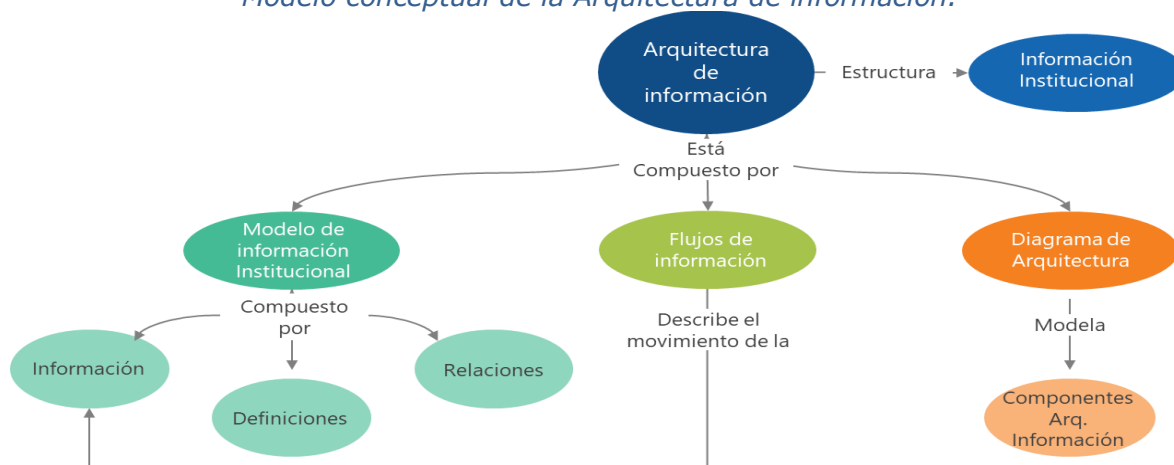
---

<sup>5</sup> Adaptado de los lineamientos de Arquitectura de Información, de la Guía general MAE.G.AI - DOMINIO DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN, emitida por Min TIC, versión 2023. [https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237624\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237624_recurso_1.pdf)

Esta propuesta de arquitectura no solo es una estructura teórica; sino que su implementación práctica está alineada directamente con la misión, visión y objetivos de la Supersalud, estableciendo un modelo que sienta las bases para mejorar la gestión de la información. Además, contribuye a que la Supersalud, promueva la mejora en la calidad de la atención en salud y fortalezca los mecanismos de inspección, vigilancia y control del aseguramiento en salud.

Asimismo, destaca la importancia del que modele la participación ciudadana y la protección de los derechos de los usuarios como pilares fundamentales para el éxito de la entidad. La implementación exitosa de esta arquitectura se postula como un paso significativo hacia la eficacia y el fortalecimiento institucional de la Supersalud en su misión crítica dentro del sistema de salud. A continuación, se presenta un diagrama conceptual de la arquitectura de información con los componentes y sus relaciones:

*Modelo conceptual de la Arquitectura de información.*



*Fuente: Adaptado Modelo Conceptual de la Arquitectura de Información, de la Guía general MAE.G.AI - Dominio de Arquitectura de Información, emitida por MinTIC.*

Con base en lo anterior, a continuación, se detalla las actividades para realizar e implementar cada componente de la Arquitectura de información:

1. Modelo de Información Institucional:

El Modelo de Información Institucional para la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) se define como un marco estructurado y consensuado con los actores clave en el ámbito de la supervisión y regulación de la salud. Este modelo establece una

representación unificada y coherente de la información manejada por la entidad, sirviendo como base y guía esencial para la formulación de cualquier modelo de datos específico o proyecto relacionado con la información institucional. Su propósito fundamental es establecer una estructura conceptual que asegure la consistencia y comprensión uniforme de la información en toda la Supersalud, facilitando de esta manera la toma de decisiones estratégicas.

### 1.1 Información:

- Identificación de Datos Relevantes:

Realizar un análisis detallado de los datos relevantes para la Supersalud. Esto incluye identificar la información relacionada con el estado de los servicios de salud, cumplimiento de obligaciones y datos sobre la calidad de la atención. Para llevar a cabo esta actividad es necesario colaborar estrechamente con los responsables de cada área para asegurar una comprensión completa de los datos esenciales para la entidad.

- Desarrollo de Catálogos de Datos:

Crear catálogos de datos que detallen y clasifiquen la información identificada. Estos catálogos servirán como referencias para los tipos de datos que maneja la Supersalud, facilitando su organización y acceso.

- Implementación de Sistemas de Gestión de Datos:

Utilizar sistemas de gestión de datos eficientes para almacenar, actualizar y acceder a la información relevante de manera rápida y segura. Asegurarse de que estos sistemas cumplan con los estándares de seguridad y privacidad necesarios.

### 1.2 Definiciones:

- Elaboración de Glosarios y Términos:

Crear un glosario que contenga definiciones claras y concisas de los términos y conceptos utilizados en la información institucional. Esto garantizará un entendimiento uniforme en toda la Supersalud.

- Validación con Grupos de Interés:

Validar las definiciones con los diferentes grupos de interés dentro de la Supersalud. Asegurarse de que las interpretaciones de los términos sean compartidas y comprendidas al interior y exterior de la Supersalud.

- Integración con el Modelo de Datos:

Integrar las definiciones en el modelo de datos correspondiente. Establecer vínculos claros entre los términos definidos y los conjuntos de datos pertinentes. Esto fortalecerá la coherencia en la interpretación de la información.

### 1.3 Relaciones:

- Identificación de Conexiones entre Datos:

Analizar y documentar las conexiones y dependencias entre diferentes conjuntos de datos. Identificar cómo la información se relaciona y afecta entre sí dentro de la Supersalud.

- Desarrollo de Mapas de Relaciones:

Crear mapas visuales que representen las conexiones entre los conjuntos de datos. Estos mapas ayudarán a comprender la complejidad de las relaciones y facilitarán la identificación de áreas de mejora en la gestión de datos.

- Implementación de Herramientas de Análisis:

Utilizar herramientas de análisis de datos para facilitar la identificación de patrones y tendencias en las relaciones entre los conjuntos de datos. Esto permitirá un análisis más profundo y ayudará en la toma de decisiones informadas.

### Consideraciones Adicionales:

- Capacitación del Personal: Proporcionar capacitación continua al personal para garantizar la comprensión y adopción efectiva del Modelo de Información Institucional.

- Monitoreo y Actualización: Establecer un sistema de monitoreo continuo para asegurar la actualización y relevancia del modelo a medida que evolucionan las necesidades de la Supersalud.
- Colaboración Interdepartamental: Fomentar la colaboración estrecha entre las diferentes áreas para garantizar la coherencia y la eficacia en la implementación del modelo.

## 2. Flujos de Información:

Define cómo la información se mueve dentro de la Supersalud. Es vital para asegurar la transparencia y la disponibilidad oportuna de datos para la toma de decisiones. Para la identificación de flujos de información existen varios enfoques de acuerdo con la Guía Específica de Flujos de Información emitida por el MinTIC en su versión 2021. Esta guía especifica que las entidades de la administración pública deben construir y mantener actualizados sus flujos de información y es fundamental para cumplir con el lineamiento del dominio de información en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

De acuerdo con el capítulo 3 denominado ‘Etapas’ de la **Guía Específica de Flujos de Información**, se cita: “... *existen diferentes enfoques para documentar los flujos de información y variaciones de esos enfoques. Lo verdaderamente importante es que se identifique cómo la información se va moviendo desde su creación para facilitar la definición de la arquitectura de tal manera que permita gestionarla adecuadamente.*”

Para el caso de las entidades del Estado colombiano, se recomienda modelar los flujos de información a nivel de entidades conceptuales; aunque se aclara que los flujos de información pueden documentarse incluso a nivel de atributos de una entidad física.”<sup>6</sup>

Para el desarrollo de los flujos de información en la Supersalud existen 2 enfoques, por procesos y sistemas de información, ambos son importantes

---

<sup>6</sup> Tomado de la Guía Específica de Flujos de Información emitida por el MinTIC en su versión 2021, capítulo 3 denominado ‘Etapas’.

**2.1 Análisis centrado en procesos<sup>7</sup>:** Este tipo de enfoque permite visualizar el flujo de entidades de información en los procesos de negocio de la Supersalud. A continuación, se detalla actividades para su realización e implementación:

- Identificación de Procesos Clave: Identificar los procesos clave en la Supersalud que involucren el intercambio de información, destacando las distintas fuentes (proveedores de información) y consumidores de información.
- Mapeo de Entradas y Salidas de Información: Mapear las entradas de información a cada proceso, identificando las distintas fuentes que generan la información. Asimismo, mapear las salidas de información y las fuentes que la reciben.
- Ciclo de Vida de la Información: Describir el ciclo de vida de la información en cada proceso. Identificar qué información se actualiza y sigue fluyendo en el proceso, y cuál puede finalizar su ciclo en ese punto.
- Documentación de Requisitos: Documentar los requisitos específicos de información para cada etapa del proceso. Definir los tipos de datos necesarios, la frecuencia de intercambio y los sistemas o actores responsables de cada paso.
- Validación con grupos de interés: Validar el mapeo de procesos y los requisitos de información con los grupos de interés relevantes. Asegurarse de que la representación sea precisa y que se hayan considerado todas las perspectivas.
- Diseño de Mejoras: Diseñar mejoras en los procesos identificados para optimizar el intercambio de información. Considerar la implementación de tecnologías que faciliten la automatización y la eficiencia en la transmisión de datos.

**2.2 Enfoque por sistemas de información<sup>8</sup>:** Permite identificar el intercambio de información entre los sistemas de información.

<sup>7</sup> Tomado de la Guía Específica de Flujos de Información emitida por el MinTIC en su versión 2021, capítulo 3.1.1.3. Análisis centrado en procesos

<sup>8</sup> Tomado de la Guía Específica de Flujos de Información emitida por el MinTIC en su versión 2021, capítulo 3.2. Enfoque por sistemas de información

- Análisis de Sistemas Involucrados: Analizar los sistemas de información involucrados en la gestión de información en la Supersalud. Identificar sus roles, funciones y las interconexiones entre ellos.
- Identificación de Flujos entre Sistemas: Identificar los flujos de información entre los sistemas de información. Describir cómo la información se mueve de un sistema a otro y qué datos son intercambiados.
- Desarrollo de Matriz de Interconexiones: Crear una matriz que detalle el intercambio de información entre los sistemas identificados. Incluir información sobre la frecuencia, el formato y los protocolos de intercambio.
- Evaluación de Capacidades Tecnológicas: Evaluar las capacidades tecnológicas de los sistemas de información para asegurar que puedan soportar los requisitos de intercambio identificados. Considerar actualizaciones o integraciones si es necesario.
- Implementación de Protocolos de Intercambio: Implementar protocolos estándar de intercambio de información entre los sistemas. Garantizar que se sigan buenas prácticas de seguridad y privacidad de datos.
- Pruebas de Intercambio: Realizar pruebas exhaustivas para verificar la eficacia del intercambio de información entre sistemas. Identificar y corregir posibles problemas de interoperabilidad.
- Monitoreo Continuo: Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento de los flujos de información entre sistemas. Implementar ajustes según sea necesario y mantener actualizada la matriz de intercambio.

### 3. Diagrama de Arquitectura:

Representa gráficamente la estructura y las interconexiones entre los componentes, ofreciendo una visión holística de cómo la información fluye y se procesa en la Supersalud. A continuación, se detalla como implementar los componentes de información:

### 3.1. El Mapa de Intercambio de Información:

- **Identificación de Datos Críticos:**

Realizar un inventario exhaustivo de los datos críticos para la Supersalud. Esto incluirá información sobre los servicios de salud, obligaciones, calidad de atención y cualquier otro dato relevante para la misión de la entidad.

- **Mapeo de Flujo de Datos:** Trabajar en colaboración con los responsables de cada área para mapear cómo fluyen estos datos interna y externamente. Identificar los puntos de intercambio y asegurarse de comprender los requisitos de cada proceso.
- **Desarrollo del Mapa de Intercambio de Información:** Utilizar herramientas gráficas para representar el flujo de datos de manera clara y comprensible. Este mapa debe incluir detalles sobre la dirección del flujo, puntos de intercambio y las relaciones entre diferentes conjuntos de datos.
- **Implementación:** Incorporar el mapa en la estructura de la arquitectura de información. Asegurando que el mapa sea accesible a todos los miembros relevantes del personal y se actualice periódicamente para reflejar cambios en los flujos de datos en la Supersalud.

### 3.2. Los Canales de Acceso por Componente de Información:

- **Identificación de Grupos de Interés:** Identificar a los grupos internos y externos que necesitan acceder a información específica. Esto podría incluir personal interno, proveedores de servicios de salud, y otras entidades reguladoras.
- **Definición de Requisitos de Acceso:** Trabajar con cada grupo de interés para comprender sus necesidades específicas de acceso a la información. Establecer los requisitos técnicos y de seguridad asociados.
- **Creación de Canales Formales:** Desarrollar canales formales para cada grupo de interés, utilizando herramientas como portales web seguros, servicios en la nube o



sistemas de intercambio de datos. Establecer procedimientos claros para solicitar y otorgar acceso.

- Capacitación y Divulgación: Proporcionar capacitación al personal interno y externo sobre cómo utilizar estos canales de acceso de manera segura y eficiente. Divulgar información sobre estos canales para garantizar su conocimiento general.

### 3.3. El Directorio de Servicios de Componentes de Información:

- Identificación de Servicios Relevantes: Identificar todos los servicios relacionados con la supervisión y regulación del sistema de salud que ofrece la Supersalud. Esto podría incluir servicios de datos, informes, y cualquier otro recurso informativo.
- Definición de Responsabilidades: Asignar responsabilidades claras para cada servicio identificado. Establecer quién es responsable de mantener, actualizar y proporcionar soporte para cada componente.
- Desarrollo del Directorio: Utilizar plataformas de gestión de información para crear un directorio detallado que incluya información sobre cada servicio, sus responsables y la ubicación física o virtual de los componentes de información.
- Divulgación y Formación: Asegurarse de que el directorio esté ampliamente divulgado y disponible para todo el personal relevante. Proporcionar formación sobre cómo utilizar el directorio para acceder eficientemente a los servicios de información.

### 3.4. Catálogo de Componentes de Información:

- Inventario de Componentes: Realizar un inventario de todos los componentes de información relacionados con la supervisión y regulación del sistema de salud.
- Categorización y Clasificación: Categorizar y clasificar cada componente en función de su función y relevancia. Esto facilitará la búsqueda y recuperación de información.

- Desarrollo del Catálogo: Utilizar herramientas de gestión de información para crear un catálogo detallado que incluya información sobre cada componente, como su descripción, propósito y enlaces relacionados.
- Integración con Otros Componentes: Integrar el catálogo con otros elementos de la arquitectura de información para garantizar una visión integral. Esto puede incluir enlaces desde el catálogo a los canales de acceso y al directorio de servicios.
- Capacitación y Mantenimiento: Proporcionar capacitación sobre cómo utilizar el catálogo. Mantener el catálogo actualizado a medida que se introducen nuevos componentes o se realizan cambios en los existentes.

**Aplicabilidad a la Supersalud:** La arquitectura propuesta por MinTIC se alinea perfectamente con la misión, visión y objetivos de la Supersalud. Facilita la consolidación como organismo técnico, promueve el mejoramiento de la calidad en la atención en salud y fortalece la inspección, vigilancia y control del aseguramiento en salud. Además, enfatiza la participación ciudadana y protege los derechos de los usuarios, aspectos fundamentales para la entidad. La implementación exitosa de esta arquitectura contribuirá significativamente a alcanzar los objetivos institucionales y fortalecerá la capacidad de la Supersalud para cumplir con su importante rol en el sistema de salud colombiano. La arquitectura de información generará una serie de beneficios los cuales se detallan, a continuación:

1. **Mejora en la supervisión y regulación:** Una arquitectura de información permitiría a la Supersalud acceder rápidamente a los datos críticos relacionados con los prestadores de servicios de salud, lo que facilitaría la supervisión y regulación de estos. Esto es fundamental para garantizar la calidad y la transparencia en la atención de salud en Colombia, en línea con la misión de la entidad.
2. **Optimización de la toma de decisiones:** Una arquitectura de información eficiente proporcionaría a la Supersalud datos actualizados y precisos sobre el

sistema de salud, lo que mejoraría la toma de decisiones basadas en datos con respecto a la regulación y la protección de los derechos de los usuarios del sistema.

3. **Gestión de datos de alta calidad:** Una arquitectura de información contribuiría a mantener la consistencia y precisión de los datos, reduciendo errores y redundancias en la gestión de datos relacionados con la salud.
4. **Eficiencia operativa:** Reduciría el tiempo empleado en la búsqueda y acceso a datos, lo que optimizaría los procesos internos de la Supersalud y aumentaría la eficiencia en la administración de la entidad.
5. **Mejora en la supervisión georreferenciada:** Facilitaría la gestión de datos georreferenciados, lo que permitiría una supervisión más precisa y una toma de decisiones informada con respecto a la atención de salud en diferentes regiones de Colombia.

#### *4.5.2. Planeación y Gobierno de la Gestión de Información*

Para la planeación estratégica del Gobierno y gestión de datos se proponen líneas de Acción para la Implementación de Servicios de Información y Componentes de Arquitectura en la Supersalud con Estrategias y Metas, se detallan a continuación:

##### 1. Servicios de Información:

###### 1.1. Directorio de Servicios:

Estrategia: Implementar un repositorio centralizado y accesible que albergue un directorio detallado de todos los servicios ofrecidos por la Supersalud.

Metas:

- Desarrollar y lanzar el directorio de servicios.
- Lograr una tasa de adopción del 90% entre el personal interno.

###### 1.2. Catálogo de Componentes:

Estrategia: Crear un catálogo dinámico y actualizado que sirva como referencia completa para los componentes de información.

Metas:

- Publicar el catálogo en línea y garantizar su actualización constante, con al menos un 95% de precisión.
- Capacitar al 100% del personal relevante en la utilización efectiva del catálogo en los primeros dos meses.

## 2. Modelo de Información Institucional:

### 2.1. Información:

Estrategia: Desarrollar un modelo de información institucional que abarque datos críticos para la supervisión y regulación del sistema de salud.

Metas:

- Identificar y clasificar todos los datos relevantes de los procesos misionales de la Supersalud.
- Implementar sistemas de gestión de datos actualizados y seguros.

### 2.2. Definiciones:

Estrategia: Establecer un glosario de términos y conceptos compartido y validado por grupos de interés.

Metas:

- Crear un glosario completo con los términos claves y relevantes para la Supersalud.
- Validar el glosario con un alto nivel de aprobación de los grupos de interés.

### 2.3. Relaciones:

Estrategia: Documentar y visualizar las relaciones entre conjuntos de datos utilizando herramientas de análisis avanzado.

Metas:

- Desarrollar mapas visuales de relaciones en tres áreas clave de las Supersalud.
- Implementar herramientas de análisis de datos para un uso generalizado.

### 3. Flujos de Información:

#### 3.1. Análisis Centrado en Procesos:

Estrategia: Optimizar los procesos clave mediante mejoras identificadas en el análisis de flujos de información.

Metas:

- Identificar áreas de mejora en al menos tres procesos de negocio.
- Implementar mejoras y alcanzar mínimo un 10% de eficiencia en los flujos de información de la Supersalud.

#### 3.2. Enfoque por Sistemas de Información:

Estrategia: Establecer protocolos estandarizados de intercambio de información entre los sistemas relevantes.

Metas:

- Identificar y documentar el 95% de los flujos de información entre sistemas.
- Implementar protocolos de intercambio estandarizados.

### 4. Diagrama de Arquitectura:

#### 4.1. Mapa de Intercambio de Información:

Estrategia: Desarrollar un mapa visual que represente claramente el flujo de datos críticos.

Metas:

- Identificar y mapear los datos críticos.
- Implementar un mapa visual.

#### 4.2. Canales de Acceso por Componente de Información:

Estrategia: Establecer canales formales de acceso para grupos internos y externos, asegurando seguridad y eficiencia.

Metas:

- Desarrollar canales formales de acceso en dos áreas clave de la Supersalud.
- Capacitar al 80% de los usuarios de información en la Supersalud.

#### 4.3. Directorio de Servicios de Componentes de Información:

Estrategia: Crear un directorio que identifique claramente los servicios relacionados con la supervisión y regulación del sistema de salud.

Metas:

- Lanzar el directorio y lograr una tasa de adopción del 80%.
- Actualizar el directorio periódicamente para reflejar los cambios en los servicios.

#### 4.4. Catálogo de Componentes de Información:

Estrategia: Desarrollar un catálogo completo e integrado con otros elementos de la arquitectura de información.

Metas:

- Crear un catálogo detallado.
- Integrar el catálogo con otros componentes

Estas líneas de acción están diseñadas para proporcionar una implementación integral y efectiva de los servicios de información y la arquitectura en la Supersalud, respaldadas por estrategias y metas.

##### *4.5.3. Gestión de la Calidad y Seguridad de la información*

##### *4.5.4. Seguridad de la Información*

En el contexto de la Supersalud, la gestión efectiva de la protección y privacidad de los componentes de información es esencial para cumplir con las regulaciones, garantizar la transparencia y resguardar la confidencialidad de los datos. Esta sección presenta

políticas, lineamientos, acciones y beneficios asociados a dos áreas clave: la clasificación y catalogación de activos de información, y la mejora de la gestión de logs y auditoría.

Estas iniciativas buscan fortalecer la seguridad de la información, cumplir con normativas vigentes y promover una cultura organizacional orientada a la excelencia en la gestión de datos. La implementación de estas medidas no solo contribuirá al cumplimiento de estándares de seguridad, sino que también proporcionará beneficios significativos, como la detección temprana de amenazas, la eficiente asignación de recursos y la mejora continua basada en lecciones aprendidas. A continuación, se detallan las políticas, lineamientos, acciones y los beneficios asociados a cada una de estas áreas.

*Política, lineamientos, acciones y beneficios de la clasificación y catalogación de activos de información, y la mejora de la gestión de logs y auditoría.*

| Tema                                                  | Política                                                                                                                                                                                        | Lineamientos                                                                                                                                       | Acciones                                                                      | Beneficios                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Protección y Privacidad de Componentes de Información | <b>Política de Clasificación y Catalogación de Activos de Información:</b><br>Garantizar la adecuada clasificación y catalogación de los activos de información para fortalecer la protección y | 1. Desarrollo de Catálogo de Metadatos:<br>Implementar un catálogo detallado de metadatos que especifique la información contenida en cada activo. | 1. Realizar un inventario de metadatos para todos los activos de información. | - Mayor precisión en la gestión de información.<br>- Cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014).<br>- Refuerzo de la protección y privacidad de la información. |

| Tema                                                   | Política                                                                                                                                             | Lineamientos                                                                                                                       | Acciones                                                                                            | Beneficios                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | privacidad de la información manejada por la Supersalud.                                                                                             | 2. Capacitación del Personal:<br>Brindar formación al personal sobre la importancia de la clasificación y catalogación de activos. | 2. Proporcionar sesiones de formación al personal sobre la clasificación y catalogación de activos. | - Mayor precisión en la gestión de información.<br>- Refuerzo de la protección y privacidad de la información.                                                                                           |
|                                                        |                                                                                                                                                      | 3. Revisión Periódica del Catálogo:<br>Establecer procesos para revisar y actualizar periódicamente el catálogo de metadatos.      | 3. Establecer un cronograma regular para la revisión y actualización del catálogo.                  | - Mayor precisión en la gestión de información.<br>- Refuerzo de la protección y privacidad de la información.                                                                                           |
| Auditoría y Trazabilidad de Componentes de Información | <b>Política de Gestión de Logs y Auditoría:</b><br>Mejorar la gestión de registros de logs para garantizar una auditoría efectiva y una trazabilidad | 1. Implementación de Sistema de Gestión de Logs:<br>Desarrollar e implementar un sistema eficiente de gestión de logs.             | 1. Evaluar e implementar soluciones tecnológicas para el sistema de gestión de logs.                | - Cumplimiento de estándares de seguridad de la información.<br>- Mejora en la detección temprana de posibles problemas y amenazas.<br>- Fortalecimiento de la seguridad de los sistemas de información. |



| Tema | Política                    | Lineamientos                                                                                                                                 | Acciones                                                                          | Beneficios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | adecuada de la información. | 2. Monitoreo Continuo de Logs: Establecer procedimientos para el monitoreo continuo de los registros de logs.                                | 2. Establecer procedimientos para el monitoreo continuo de logs.                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección Temprana de Problemas: Identificación inmediata de amenazas y anomalías para una respuesta rápida.</li> <li>- Optimización de Recursos: Uso eficiente de recursos mediante la asignación proactiva de tareas.</li> <li>- Cumplimiento Normativo: Contribución al cumplimiento de estándares de seguridad de la información.</li> </ul> |
|      |                             | 3. Revisión de Logs de Forma Regular: Realizar revisiones periódicas de los registros de logs para identificar patrones y posibles amenazas. | 3. Designar personal para realizar revisiones regulares de los registros de logs. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de Patrones: Reconocimiento de patrones y tendencias en el uso de la información.</li> <li>- Preparación ante Incidentes: Mejora de la preparación para posibles incidentes de</li> </ul>                                                                                                                                         |

| Tema | Política | Lineamientos | Acciones | Beneficios                                                                                                                       |
|------|----------|--------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          |              |          | seguridad.<br>- Mejora Continua:<br>Implementación de mejoras continuas basadas en lecciones aprendidas y evolución de amenazas. |

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.5.3.2. Calidad de datos

La gestión de calidad de datos para la Supersalud se debe definir como un programa para incrementar el valor de los datos de la entidad y las oportunidades de uso, reducir el riesgo y los costos asociados a la baja calidad de los datos. Para la implementación de gestión de calidad de datos se requiere de una estrategia con actividades necesarias para que las personas las ejecuten adoptando o construyendo frameworks y metodologías para lograr su cumplimiento. Para definir la estrategia se debe contar con un modelo de calidad de datos definido donde define la estrategia, capacidad, proceso y el modelo de operación de la gestión de calidad de datos.

Dentro de estas actividades se debe realizar el diseño de los instrumentos que sean necesarios para gestionar la calidad de datos, tales como informes de perfilamiento de datos, informes de depuración y de calidad de datos entre otros e indicadores de monitoreo. El programa de gestión de calidad de datos se debe enfocar en los datos más importantes de la organización se puede realizar una priorización de los datos según requerimientos normativos.

Para esta identificación es clave que en la etapa de análisis las necesidades más relevantes alineadas con la normatividad que las rige se tenga un contexto detallado de la causa raíz de problemas de calidad de datos con los que actualmente cuenta la

organización. También es pertinente que para la implementación se tenga definido los objetivos en donde estén claras las metas relacionadas con la calidad de los datos y los indicadores de medición. Posteriormente se debe definir y desarrollar un plan de trabajo detallado con las actividades de Planificación de calidad de datos, Control de calidad de datos, Aseguramiento de calidad de datos y Mejora de calidad de datos.

De acuerdo con lo anterior en las capacidades de gestión de datos proyectadas se incluye el área de conocimiento de Calidad de datos.

#### *4.5.4. Análisis y aprovechamiento de la información*

##### **A. Fuentes unificadas de información y analítica de datos.**

La Superintendencia Nacional de Salud se visualiza en un estado futuro donde ha implementado con éxito su proyecto estratégico de Gobierno y Gestión de Datos e Información. A pesar de no contar actualmente con un modelo de gobierno de datos, la entidad se encuentra inmersa en el desarrollo de esta iniciativa que tiene como objetivo principal el diseño de una estrategia integral de gestión de datos, junto con una solución de integración de datos para potenciar la utilización y explotación eficaz de la información.

Las características clave de este estado deseado incluyen:

1. Implementación de un Modelo de Gobierno de Datos: Implementar un robusto modelo de gobierno de datos, alineado con las mejores prácticas y estándares, para garantizar la calidad y consistencia de la información utilizada en sus funciones de supervisión y regulación.
2. Solución de Integración de Datos: Implementar una solución de integración de datos que facilita la consolidación y utilización eficiente de la información proveniente de diversas fuentes.

##### **B. Interoperabilidad.**

La Superintendencia Nacional de Salud aspira a alcanzar un estado avanzado de interoperabilidad, impulsado por acciones estratégicas en diferentes dominios del marco de interoperabilidad del Estado colombiano. Estos dominios abarcan aspectos organizacionales, político-legales, semánticos y técnicos, y las acciones específicas que conducirán a dicho estado deseado son detalladas en la sección de gestión de información en el estado actual.

A continuación, se detalla los pasos a seguir para subir a un nivel **Intermedio** en cada uno de los dominios de interoperabilidad. En este nivel, se establecen mecanismos de coordinación y colaboración entre las diferentes entidades del gobierno.

*Siguientes pasos para alcanzar el nivel Intermedio*

| Dominio                | Pasos por seguir                                                                                                            | ID Acción | Acción                                                                                                              | Descripción de acción                                                                                                   | Responsable                                                                  |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Dominio Organizacional | Generar las capacidades técnicas al interior de la Entidad para el gobierno, arquitectura y desarrollo de interoperabilidad | AIO.01    | Asignar responsable de la Interoperabilidad                                                                         | La Entidad debería establecer el responsable de la gestión de los servicios de intercambio de información.              | Dirección de Innovación y Desarrollo                                         |
|                        |                                                                                                                             | AIO.02    | Capacitar a nivel técnico y funcional el recurso humano en temas de interoperabilidad y hace campañas con todas las | La entidad debería capacitar al recurso humano en infraestructura y tecnologías adoptadas en temas de interoperabilidad | Dirección de Innovación y Desarrollo<br><br>Responsable de Interoperabilidad |

| Dominio                | Pasos por seguir                                        | ID Acción | Acción                                                        | Descripción de acción                                                                                                                         | Responsable                                                                  |
|------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                                                         |           | áreas de la Entidad para involucrarlos                        | y hacer campañas con todas las áreas de la entidad para involucrarlos en los temas de intercambio de información.                             |                                                                              |
|                        |                                                         | AIO.03    | Identificar los procesos susceptibles de interoperabilidad    | Identificar las áreas misionales encargadas de los procesos de negocio que tienen necesidades de intercambio de información.                  | Oficina Asesora de Planeación<br><br>Responsable de Interoperabilidad        |
| Dominio político legal | Aplicar normatividad para el intercambio de información | AIO.04    | Generar todos los acuerdos para el intercambio de información | Contar con todos los acuerdos para el intercambio de información con otras entidades y que exista normatividad para servicios de intercambio. | Dirección de Innovación y Desarrollo<br><br>Responsable de Interoperabilidad |

| Dominio           | Pasos por seguir                                                                          | ID Acción | Acción                                                                                                          | Descripción de acción                                                                                                                                              | Responsable                                                                  |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Manejar la información confidencial y personal según normatividad                         | AIO.05    | Manejar adecuadamente la información confidencial y personal en el intercambio de información                   | Aplicar la normatividad vigente relacionada con el manejo adecuado de la información confidencial y personal en todos los servicios de intercambio de información. | Dirección de Innovación y Desarrollo<br><br>Responsable de Interoperabilidad |
| Dominio semántico | Utilizar el estándar de lenguaje común para el intercambio de información entre entidades | AIO.06    | Realizar la implementación de lenguaje común de intercambio de información definiendo las estructuras de estas. | Desarrollar la primera iteración de lenguaje común de intercambio de información                                                                                   | Dirección de Innovación y Desarrollo<br><br>Responsable de Interoperabilidad |
|                   | Construir la documentación de los servicios de intercambio de información                 | AIO.07    | Documentar los servicios de intercambio de información.                                                         | Realizar la documentación del 50% de los servicios de intercambio de información.                                                                                  | Dirección de Innovación y Desarrollo<br>Responsable de Interoperabilidad     |

| Dominio         | Pasos por seguir                                                           | ID Acción | Acción                                                                                                          | Descripción de acción                                                                                                                   | Responsable                                                           |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Dominio técnico | Implementar la arquitectura de interoperabilidad a nivel interno y externo | AIO.08    | Usar servicios ciudadanos digitales.                                                                            | Implementar el uso de servicios ciudadanos digitales de interoperabilidad para el 50% de los intercambios de información de la entidad. | Dirección de Innovación y Desarrollo Responsable de Interoperabilidad |
|                 |                                                                            | AIO.09    | Identificar necesidades para el intercambio de información y realizar el diseño funcional de los servicios web. | Realizar el diseño funcional de los servicios web elaborando todas las caracterizaciones de los servicios.                              | Dirección de Innovación y Desarrollo Responsable de Interoperabilidad |
|                 |                                                                            | AIO.10    | Realizar casos de pruebas de los servicios web                                                                  | Para los procesos misionales realizar casos de prueba de los servicios de intercambio de información y documentar los resultados        | Dirección de Innovación y Desarrollo Responsable de Interoperabilidad |

| Dominio | Pasos por seguir | ID Acción | Acción                                                                         | Descripción de acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Responsable                                                           |
|---------|------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|         |                  | AIO.11    | Desplegar los servicios web                                                    | Publicar los servicios de intercambio de información en el catálogo con los servicios desplegados.                                                                                                                                                                                                                    | Dirección de Innovación y Desarrollo Responsable de Interoperabilidad |
|         |                  | AIO.12    | Implementar la infraestructura tecnológica para el intercambio de información. | Implementar la arquitectura de interoperabilidad tecnológicas de bus, servicios de nube que permita la gobernabilidad de las integraciones para soportar las necesidades específicas de intercambio de información y soporte tecnológico. Además de ello implementar la herramienta X-ROAD, para la interoperabilidad | Dirección de Innovación y Desarrollo Responsable de Interoperabilidad |



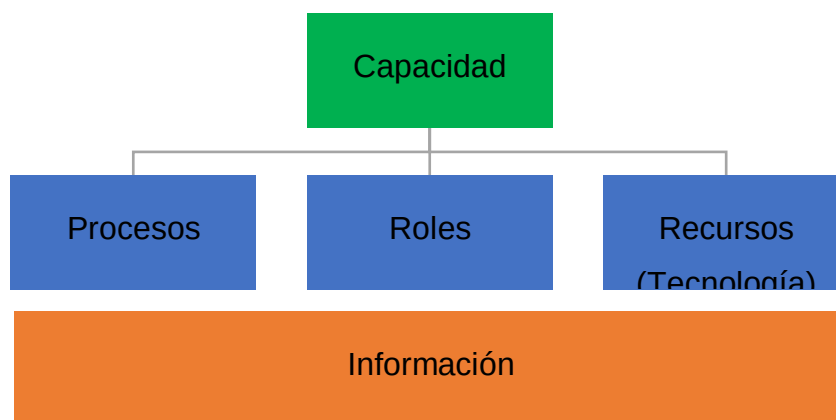
| Dominio | Pasos por seguir | ID Acción | Acción | Descripción de acción | Responsable |
|---------|------------------|-----------|--------|-----------------------|-------------|
|         |                  |           |        | en la Supersalud.     |             |

#### 4.6. Desarrollo de capacidades de Gobierno y Gestión de Datos

De acuerdo con Guía de la serie TOGAF® - Capacidades empresariales, versión 2, la definición de las capacidades es: “es una habilidad o capacidad particular que una organización puede poseer o intercambiar para lograr un propósito o resultado específico.”<sup>9</sup> Basándose en esta guía las capacidades están compuestas de:

<sup>9</sup> TOGAF. (Abril de 2022). Capacidades empresariales, versión 2. Obtenido de <https://pubs.opengroup.org/togaf-standard/business-architecture/business-capabilities.html#ReferencedDocuments>

*Elementos de una capacidad según Guía de la serie TOGAF® - Capacidades empresariales.*



*Fuente: Adaptado Guía de la serie TOGAF® - Capacidades empresariales.*

A continuación, se presenta una descripción de los elementos de la capacidad:

1. Roles: Es definido como el conjunto de expectativas y obligaciones aplicadas a una persona que ocupa una determinada posición en una organización.<sup>10</sup>
2. Procesos: Representan el conjunto de actividades ordenadas que definen el cómo y quién los hace.
3. Información: Representa la información consumida en la capa de negocio, esta información puede ser estructurada y/o no estructurada.<sup>11</sup>
4. Recursos: Hace referencia a los sistemas de información y herramientas utilizadas para gestionar la operación del Ministerio.

<sup>10</sup> GROSS, M. E. (1966). Exploration in role analysis. Nueva York: Jhon Wiley & Sons.

<sup>11</sup> **Información estructurada:** Es la información organizada y estructurada en tablas que se suele encontrar en la mayoría de las bases de datos. Son datos que pueden ser ordenados y procesados fácilmente por todas las herramientas de minería de datos.

**Información No estructurada:** Son conjunto de datos masivo y desorganizado de varios objetos que no tienen valor hasta que se identifican y almacenan de manera organizada. Ejemplo: Documentos (Word, pdf, ppt, etc), vídeo, audio, actividad móvil, actividad en redes sociales.

Después de haber establecido la comprensión de lo que constituye una capacidad organizacional y sus elementos fundamentales, se utiliza el marco de Gobierno y Gestión de Datos DAMA como punto de referencia. El propósito es identificar las áreas de conocimiento fundamentales que sustentan el establecimiento de la capacidad de Gobierno y Gestión de Datos en la Superintendencia Nacional de Salud. A continuación, se presenta las áreas de conocimiento de Gobierno y gestión de datos básicas o de nivel 1 de color

*Nivel 1, 2 y 3 de áreas de conocimiento a implementar de Gobierno y gestión de datos*



Se recomienda llevar a cabo la implementación en secuencia, siguiendo el orden de los niveles. En otras palabras, se sugiere comenzar implementando las capacidades del nivel 1 antes de proceder con las del nivel 2 y posteriormente abordar la de nivel 3. A continuación, se detalla cada área de conocimiento:

#### 1. Gobierno de Datos:

- **Descripción:** El Gobierno de Datos se refiere al establecimiento de políticas, procesos y procedimientos para garantizar la gestión adecuada de los datos en toda la organización. Incluye la definición de roles y responsabilidades, la creación de comités de toma de decisiones

relacionadas con datos, y la implementación de medidas para garantizar la calidad, privacidad y seguridad de los datos.

2. Metadatos:

- **Descripción:** Los metadatos son información adicional que describe y proporciona contexto sobre otros datos. Esto incluye detalles sobre la estructura, origen, formato y significado de los datos. La gestión de metadatos es esencial para comprender, integrar y utilizar eficientemente la información en toda la organización.

3. Arquitectura de Datos:

- **Descripción:** La Arquitectura de Datos se refiere al diseño estructurado y organizado de los datos en la organización. Esto implica definir estándares, protocolos y modelos que faciliten la captura, almacenamiento, procesamiento y acceso eficiente a la información.

4. Calidad de Datos:

- **Descripción:** La Calidad de Datos se refiere a la medida en que los datos cumplen con los estándares de la organización en términos de precisión, integridad, consistencia y actualidad. La gestión de la calidad de datos implica la implementación de procesos para garantizar que la información sea confiable y cumpla con los requisitos específicos.

5. Datos Maestros y Referencia:

- **Descripción:** Los Datos Maestros y Referencia son conjuntos de datos que proporcionan un marco común para la organización, asegurando la consistencia y uniformidad en el uso de ciertos valores clave. Esto incluye códigos, clasificaciones y otros elementos que sirven como referencia para diversas áreas de la organización.

6. Diseño de Datos:

- **Descripción:** El Diseño de Datos implica la creación de estructuras de datos eficientes y efectivas para satisfacer las necesidades de la

organización. Esto incluye la definición de esquemas de bases de datos, formatos de datos y relaciones entre ellos.

#### 7. Integración e Interoperabilidad de Datos:

- **Descripción:** La Integración de Datos se centra en combinar datos de diversas fuentes para proporcionar una visión unificada. La Interoperabilidad de Datos se refiere a la capacidad de los sistemas y datos para trabajar juntos sin problemas. Ambos conceptos buscan garantizar la coherencia y fluidez en el intercambio de información dentro de la organización y con entidades externas.

#### 8. Bodegas de datos e Inteligencia de Negocios:

- **Descripción:** Las Bodegas de Datos e Inteligencia de Negocios se enfoca en los procesos de planeación, implementación, y control para proporcionar datos que soportan decisiones y conocimiento al recurso humano comprometido en reportar, consultar y analizar.

#### 4.7. *Plan nacional de infraestructura de datos*

El Plan Nacional de Infraestructura de Datos (PNID) cuenta con unos principios que garantizarán la implementación de la infraestructura de datos sea la óptima. Estos principios son:

1. **Calidad de los datos:** Los datos deben cumplir con las características de exactitud, completitud, integridad, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad.
2. **Fácil búsqueda, accesibilidad, interoperabilidad y reutilización:** Es importante que se garantice que los datos sean abiertos para promover la transparencia de estos y respetando las políticas de privacidad.
3. **Seguridad y protección de los datos:** Es imprescindible garantizar la protección de datos personales para que estos no sean utilizados con una finalidad distinta para la cual se proporcionaron.

4. **Confianza pública y gestión ética de los datos:** Aquí es importante promover un entorno de confianza digital para que la sociedad esté segura de que los datos proporcionados son veraces y no serán utilizados para otros propósitos.
5. **Estandarización:** Se debe garantizar que los datos funcionen bajo criterios de estandarización internacional para que estos sean entendibles e integrables con otras plataformas digitales.

Estos principios son accionables con la implementación de las áreas de conocimiento de Gobierno y gestión de datos planteadas, a continuación, se detalla cómo cada función contribuye a cumplir con los principios específicos del PNID:

1. Calidad de los Datos:

- **Gobierno de Datos:** Establece políticas y procesos para garantizar la calidad de los datos, definiendo estándares y responsabilidades que aseguran la exactitud, completitud, integridad, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad de la información.
- **Calidad de Datos:** Implementa procesos específicos para evaluar y mejorar la calidad de los datos, asegurando que cumplan con los estándares establecidos. Esto contribuye directamente a la calidad general de los datos.

2. Fácil Búsqueda, Accesibilidad, Interoperabilidad y Reutilización:

- **Gobierno de Datos:** Define protocolos para facilitar la búsqueda y acceso eficiente de datos, asegurando que estén disponibles y sean comprensibles para los usuarios. También establece estándares para la interoperabilidad, facilitando la integración de datos con otras plataformas.
- **Metadatos:** Proporciona información adicional sobre la estructura y el contenido de los datos, facilitando la búsqueda, la comprensión y la reutilización de la información en toda la organización.

- **Arquitectura de Datos:** Diseña estructuras organizadas que permiten la fácil búsqueda y acceso a los datos, al tiempo que fomenta la interoperabilidad con otras arquitecturas y sistemas.
3. Seguridad y Protección de los Datos:
- **Gobierno de Datos:** Implementa medidas de seguridad y protección de datos, asegurando que se respeten las políticas de privacidad y que los datos personales estén protegidos contra accesos no autorizados o usos indebidos.
4. Confianza Pública y Gestión Ética de los Datos:
- **Gobierno de Datos:** Establece prácticas éticas y promueve la transparencia en la gestión de datos, creando un entorno de confianza digital para la sociedad al garantizar que la información proporcionada sea veraz y utilizada adecuadamente.
  - **Metadatos:** Proporciona contexto adicional sobre el origen y el propósito de los datos, fortaleciendo la confianza pública en la gestión de la información.
5. Estandarización:
- **Arquitectura de Datos:** Define estándares y protocolos que garantizan que los datos sigan criterios de estandarización internacional, facilitando su comprensión e integración con otras plataformas digitales a nivel nacional e internacional.
  - **Diseño de Datos:** Crea estructuras de datos eficientes y basadas en estándares, asegurando que la información sea comprensible y utilizada de manera consistente en diversos contextos.

En conjunto, estas funciones de Gobierno y Gestión de Datos proporcionan el marco necesario para asegurar que los datos cumplan con los principios fundamentales del

PNID, promoviendo la calidad, accesibilidad, seguridad, confianza y estandarización de la información en toda la organización.

#### 4.8. Gestión de Sistemas de información

Para Supersalud es fundamental contar con sistemas de información que sirvan como fuente única de datos valiosos para respaldar las decisiones corporativas en los procesos de la entidad. Este ámbito implica la planificación y diseño de la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas de información que facilitan y habilitan las dinámicas de una institución pública.

Este ámbito facilita:

- Establecer y avanzar en el desarrollo de las Arquitecturas de Referencia y de Solución de los Sistemas de Información, considerando los principios de estandarización, racionalización, generación de valor y adaptabilidad.
- Formular y ejecutar el proceso que abarque todo el ciclo de vida de los Sistemas de Información.
- Asegurar que los sistemas sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles tanto desde el punto de vista financiero como técnico.
- Velar por la calidad de la información.
- Definir pautas y actividades para orientar y supervisar los procesos de respaldo.
- Facilitar transacciones desde los procesos generadores de información.
- Reconocer y aplicar controles para garantizar la seguridad de la información.
- Proporcionar recursos de consulta para los públicos de interés.
- Establecer la gestión de la calidad con el fin de evaluar, planificar y llevar a cabo actividades de mejora continua en los sistemas de información, conforme al plan estratégico diseñado.

##### 4.8.1. Catálogo de los Sistemas de Información

Dentro de los sistemas de información de Supersalud se ha identificado la necesidad de llevar a cabo actualizaciones en su tecnología, arquitectura, migración y otras acciones pertinentes.



A continuación, se presentan estas necesidades para los sistemas de información críticos para la entidad, así como los sistemas de información que sería necesario incorporar.

#### *Acciones Sistemas de información*

| Nombre del Sistema de Información                                               | Categoría                    | Estado           | Sistema de información crítico | Acción     |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------|--------------------------------|------------|
| <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales (Fenix)</b>           | Misional                     | Producción       | SI                             | Actualizar |
| <b>Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores (RILCO)</b> | De Apoyo                     | Producción       | SI                             | Actualizar |
| <b>Gestión de Auditorías (Gaudí)</b>                                            | Misional                     | Pre - Producción | SI                             | Actualizar |
| <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular (NRVCC)</b>               | Misional                     | Producción       | SI                             | Actualizar |
| <b>Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)</b>                        | Misional                     | Producción       | SI                             | Actualizar |
| <b>Sistema Integrado de Planeación y Gestión (ITS)</b>                          | Direccionamiento Estratégico | Producción       | SI                             | Mantener   |
| <b>Sistema de Gestión de Talento Humano y Nomina (Humano)</b>                   | De Apoyo                     | Producción       | SI                             | Mantener   |
| <b>Génesis</b>                                                                  |                              |                  |                                |            |
| <b>Módulo de Cargue de Archivos</b>                                             | Misional                     | En desarrollo    | SI                             | Nuevo      |
| <b>Módulo Jurisdiccional</b>                                                    | De Apoyo                     | Producción       | SI                             | Mantener   |

| Nombre del Sistema de Información                                                         | Categoría | Estado        | Sistema de información critico | Acción                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>Módulo Financiero para la gestión y procesamiento de cartera.</b>                      | Misional  | Producción    | SI                             | Mantener                    |
| <b>Módulo de Contribución</b>                                                             | De Apoyo  | Producción    | SI                             | Mantener                    |
| <b>Datos generales (Datos básicos )</b>                                                   | Misional  | En desarrollo | SI                             | Nuevo                       |
| <b>Módulo de Entidades y hoja de vida de vigilado (Clasificación Vigiladas-Histórico)</b> | Misional  | En desarrollo | SI                             | Nuevo                       |
| <b>Otras aplicaciones</b>                                                                 |           |               |                                |                             |
| <b>Chatbot (Vigilado)</b>                                                                 | De Apoyo  | Producción    | SI                             | Mantener                    |
| <b>Gestor Documental SuperArgo: componentes</b>                                           | De Apoyo  | Producción    | SI                             | Mantener                    |
| <b>Peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información -SuperArgo</b>              | Misional  | Producción    | SI                             | Actualizar                  |
| <b>Formulario Único de PQRD y Solicitudes de Información</b>                              | Misional  | Producción    | SI                             | Actualizar                  |
| <b>Función Jurisdiccional y de Conciliaciones</b>                                         | Misional  | Producción    | SI                             | Actualizar                  |
| <b>MinComercio</b>                                                                        |           |               |                                |                             |
| <b>Módulo Aplicativo para el Control de Activos (Aplica)</b>                              | De Apoyo  | Producción    | SI                             | Reemplazar por una solución |

| Nombre del Sistema de Información                                                | Categoría      | Estado     | Sistema de información crítico | Acción                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                                  |                |            |                                | integrada de administración                             |
| <b>Módulo Evaluación de desempeño laboral para provisionales (Sivec)</b>         | De Apoyo       | Producción | SI                             | Reemplazar por una solución integrada de administración |
| <b>BPM Auraportal</b>                                                            |                |            |                                |                                                         |
| <b>BPM: Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB</b> | Misional       | Producción | SI                             | Actualizar                                              |
| <b>BPM: Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB</b>     | Misional       | Producción | SI                             | Actualizar                                              |
| <b>BPM: Autorización de reformas estatutarias.</b>                               | Misional       | Producción | SI                             | Actualizar                                              |
| <b>SharePoint</b>                                                                |                |            |                                |                                                         |
| <b>Página Web Institucional</b>                                                  | Portal Digital | Producción | SI                             | Mantener                                                |
| <b>Intranet Corporativa</b>                                                      | Portal Digital | Producción | SI                             | Mantener                                                |
| <b>Herramientas</b>                                                              |                |            |                                |                                                         |
| <b>CA Service Desk Manager (nuevo)</b>                                           | De Apoyo       | Producción | SI                             | Mantener                                                |
| <b>Tigo-EPM---SNS</b>                                                            |                |            |                                |                                                         |

| Nombre del Sistema de Información                                                                           | Categoría | Estado     | Sistema de información crítico | Acción |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|--------------------------------|--------|
| <b>Solución Informática para la Vigilancia, Inspección y Control de las apuestas en línea y tiempo real</b> | Misional  | Producción | SI                             | Nuevo  |
| <b>Sistemas de información Nuevos</b>                                                                       |           |            |                                |        |
| Hoja de vida del vigilado                                                                                   | Misional  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Herramienta de mecanismo para interoperabilidad                                                             | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Herramienta para el procesamiento de múltiples fuentes de datos - BigData                                   | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Herramienta para gestión de datos maestros                                                                  | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Sistema de Gestión de Logs                                                                                  | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Herramienta de calidad de datos                                                                             | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Herramienta de apoyo a la gestión de la Arquitectura Empresarial                                            | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Herramienta de diseño y modelado de datos                                                                   | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Herramienta de Gobierno de datos                                                                            | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |
| Sistema integrado para la administración de Supersalud                                                      | De Apoyo  | Nuevo      | SI                             | Nuevo  |

| Nombre del Sistema de Información                               | Categoría | Estado | Sistema de información crítico | Acción |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|--------|--------------------------------|--------|
| Sistema para la consolidación de PQRS en los servicios de salud | Misional  | Nuevo  | SI                             | Nuevo  |

Dentro del 40% de los Sistemas de información críticos para Supersalud que se encuentran para actualizar, el 36% son sistemas legado, el 27% son BPM que se encuentra en proceso de actualización, se presenta el requerimiento para habilitación automatización y digitalización de actividades dentro del proceso, el 27% es el gestor documental con sus módulos y el 9% hace referencia a sistemas de información pertenecientes a terceros que se quieren desarrollar internamente



*Sistemas de información Actualización – Mantener - Nuevo*

La implementación de sistemas de información robustos, como los de Gobierno de Datos, Calidad de Datos y Big Data, desempeña un papel esencial en el quehacer de Supersalud. Estas herramientas no solo facilitan la gestión eficiente de datos críticos relacionados con la supervisión y regulación del sector salud, sino que también promueven la transparencia, la toma de decisiones informadas y la rendición de cuentas. Un Gobierno de Datos sólido establece políticas y normas para garantizar la integridad y consistencia de la información, mientras que las soluciones de Calidad de Datos aseguran

la fiabilidad de los datos recolectados. Por otro lado, el análisis de Big Data permite extraer conocimientos significativos a partir de conjuntos de datos masivos, contribuyendo a una comprensión más profunda de las tendencias y desafíos en el ámbito de la salud.

La integración efectiva de estas herramientas optimiza la Vigilancia, Inspección y Control de entidades del sector salud, mejora la capacidad de respuesta a eventos críticos y fortalece la capacidad de Supersalud para garantizar el cumplimiento de estándares y regulaciones en beneficio de la salud pública. Dentro de los sistemas propuestos se encuentran soluciones como son:

- **Herramienta de alertas tempranas:** solución eficiente diseñada para anticiparse a vencimientos críticos en los procesos. Proporciona notificaciones anticipadas sobre fechas límite inminentes, permitiendo un seguimiento proactivo y oportuno de las actuaciones.
- **Herramienta de mecanismo para interoperabilidad con las entidades promotoras de salud:** solución diseñada para facilitar la integración y el intercambio eficiente de datos entre diferentes sistemas de salud. Permite una comunicación fluida entre la entidad y las aseguradoras de salud, mejorando la coordinación, la eficiencia operativa y garantizando la calidad en la prestación de servicios.
- **Herramienta BigData:** Herramienta diseñada para potenciar la capacidad analítica y estratégica de la entidad. Esta herramienta gestionará eficientemente grandes volúmenes de datos provenientes de diversas fuentes del sector salud. Realizando un enfoque en la integración de datos, permitiendo un análisis avanzado mediante algoritmos especializados, brindando patrones y tendencias significativas para el sector.
- **Herramienta gestión de datos maestros:** solución integral diseñada para centralizar y mantener la coherencia de la información crítica en toda la

organización. Permite la creación, actualización y sincronización eficiente de datos maestros, como información de proveedores, pacientes y entidades de salud. Esta herramienta garantiza la integridad y consistencia de los datos, facilitando la toma de decisiones precisa y mejorando la eficiencia operativa en Supersalud.

- **Sistema de Gestión de Logs:** solución diseñada para recopilar, analizar y gestionar registros de eventos de manera centralizada. Permite monitorear la actividad de los sistemas de Supersalud, detectar posibles problemas de seguridad y facilitar la resolución de incidentes.
- **Herramienta de calidad de datos:** solución diseñada para evaluar, mejorar y mantener la integridad y precisión de la información dentro de la entidad. Permite identificar y corregir inconsistencias, errores y duplicidades en los datos, asegurando la fiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones.
- **Herramienta de Arquitectura Empresarial:** solución diseñada para planificar, visualizar y gestionar de manera integral la estructura organizativa, procesos, datos y tecnología de la entidad. Facilita la alineación estratégica, identificación de oportunidades de mejora y toma de decisiones informadas.
- **Herramienta de diseño y modelado de datos:** solución especializada que permite crear representaciones visuales y estructuradas de la información utilizada en la entidad. Facilita la creación de modelos de datos precisos, la identificación de relaciones entre diferentes conjuntos de datos y la visualización de la estructura de la información.
- **Herramienta de Gobierno de datos:** solución diseñada para establecer políticas, normativas y procesos que aseguren la calidad, integridad y gestión eficiente de los datos en toda la organización. Facilita la creación y aplicación de estándares, la definición de responsabilidades y la supervisión continua de la calidad de los datos.

Adicionalmente en el catálogo de Sistemas de Información, se ha notado la ausencia de información crucial que debe ser completada, incluyendo detalles acerca de:

- **Módulos de los Sistemas de Información:** referente a las unidades funcionales o componentes independientes que realizan una tarea específica dentro del sistema. Cada módulo cumple una función designada y puede interactuar con otros módulos para lograr la operación integral del sistema.
- **Funcionalidades:** se refiere a las capacidades y características operativas que poseen los diferentes sistemas enumerados en el catálogo. La funcionalidad describe qué puede hacer cada sistema y cómo puede satisfacer las necesidades y requisitos específicos de los usuarios o de la organización en general. Esto puede incluir funciones como la gestión de datos, la generación de informes, la automatización de procesos, la integración con otros sistemas, la seguridad, entre otros aspectos relevantes para el desempeño y utilidad del sistema de información en cuestión.
- **Versión:** se refiere a una iteración específica o instancia del software o sistema en cuestión. Cada versión representa una etapa de desarrollo o una liberación particular del sistema, que puede incluir mejoras, correcciones de errores, nuevas características o cualquier otro cambio relevante con respecto a la versión anterior.
- **Fortalezas:** se refieren a las características, capacidades o ventajas distintivas y positivas de un sistema en particular. Estas fortalezas destacan los aspectos en los que un sistema sobresale y proporciona beneficios significativos para la organización o usuarios que lo emplean.
- **Debilidades:** se refieren a las limitaciones, deficiencias o aspectos menos favorables de un sistema en particular. Identificar las debilidades es esencial para una evaluación crítica y realista de las capacidades y limitaciones de un sistema.



- **Evolución y oportunidades de mejoramiento:** se refiere a la capacidad del sistema para adaptarse y crecer con el tiempo, así como a las áreas identificadas para mejoras continuas.
- **Documentación técnica y funcional:** Determinar la existencia, formato y lugar de consulta de la documentación técnica y funcional de los sistemas de información.
- **Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS):** se refiere a los compromisos detallados y acordados entre el proveedor del servicio y el usuario o cliente. Estos acuerdos establecen las expectativas y estándares de rendimiento que deben cumplirse para garantizar la calidad y eficiencia del servicio proporcionado.

#### *4.8.2. Capacidades funcionales de los Sistemas de Información*

El proceso de levantamiento de necesidades de los sistemas de información implica la recopilación exhaustiva de los requisitos tanto de los sistemas existentes como de los nuevos. Se ha identificado la necesidad de llevar a cabo intervenciones, que pueden comprender la creación de nuevas funcionalidades o la actualización de las funcionalidades existentes en los sistemas de información de Supersalud.

Una vez recopilada esta información, se procede a abordar las intervenciones en los sistemas existentes. Para llevar a cabo este proceso de manera eficiente, se realiza una priorización de las intervenciones. Esta priorización se ejecuta considerando el grado de urgencia asociado a cada intervención. Es decir, se evalúa la importancia relativa y la necesidad inmediata de cada intervención, permitiendo así asignar recursos y esfuerzos de manera estratégica para abordar las necesidades más críticas y apremiantes en primer lugar.

Con base en lo mencionado anteriormente, en Supersalud se han identificado oportunidades de mejora dentro de cada sistema de información crítico para la entidad.

A continuación, se presentan las oportunidades de mejora que se han planificado para su ejecución en el futuro.

#### Oportunidades de mejora Sistemas de información

| Nombre del Sistema de Información                                               | Categoría | Acción     | Oportunidades de mejora                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sistema de Gestión y Control de las Medidas Especiales (Fenix)</b>           | Misional  | Actualizar | Se requiere actualizar sistema legado, dentro de la actualización se espera la migración a PaaS.                                                                                        |
| <b>Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores (RILCO)</b> | De Apoyo  | Actualizar | Se requiere actualizar sistema legado, dentro de la actualización se espera la migración a PaaS. Se deben realizar actualizaciones solicitadas por parte de los usuarios.               |
| <b>Gestión de Auditorías (Gaudi)</b>                                            | Misional  | Actualizar | Se requiere actualizar sistema legado, dentro de la actualización se espera la migración a PaaS. Se deben realizar actualizaciones solicitadas por parte de los usuarios.               |
| <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular (NRVCC)</b>               | Misional  | Actualizar | Se requiere actualizar sistema legado, dentro de la actualización se espera la migración a PaaS. Se realizan actualizaciones según las reglas de negocio de acuerdo con las circulares. |

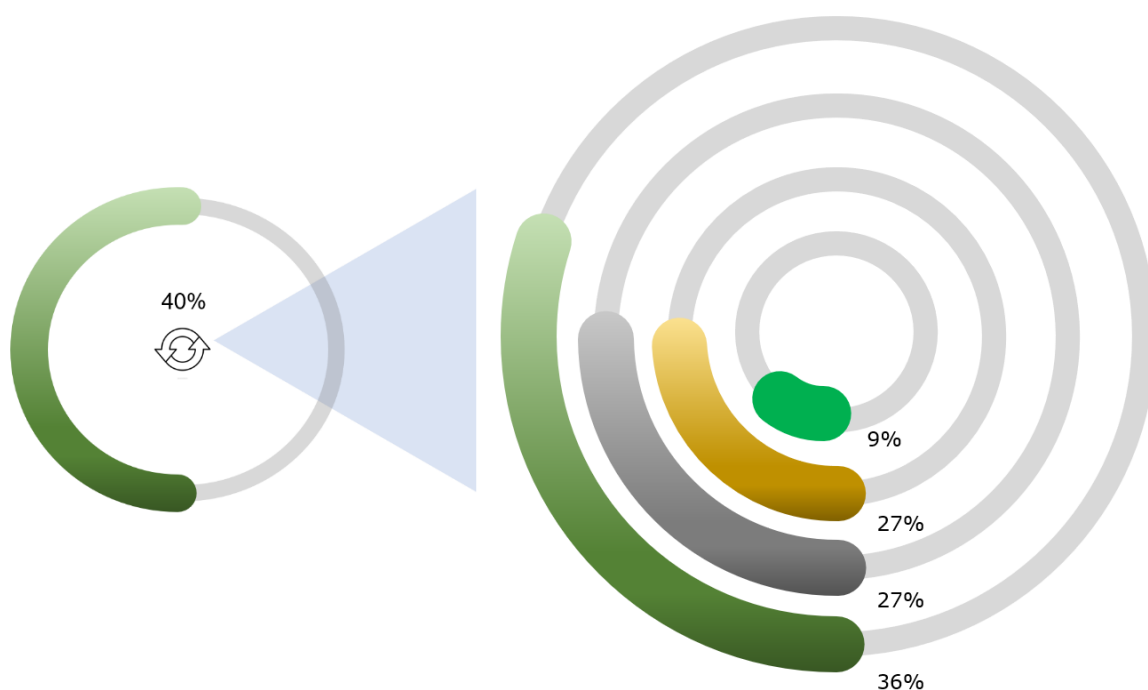
| Nombre del Sistema de Información                                    | Categoría | Acción     | Oportunidades de mejora                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)</b>             | Misional  | Actualizar | Sistema de información contratado con un tercero, se piensa realizar un desarrollo BPM para su reemplazo.              |
| <b>Módulo de Cargue de Archivos Del sistema Genesis</b>              | Misional  | Nuevo      | Dar continuidad al desarrollo de acuerdo con mejores prácticas para desarrollo de software                             |
| <b>Módulo Jurisdiccional</b>                                         | De Apoyo  | Mantener   | Sistema de información con requerimientos por ser analizados, se tiene pensado tercerizar desarrollo de requerimientos |
| <b>Módulo Financiero para la gestión y procesamiento de cartera.</b> | Misional  | Mantener   | Sistema de información con requerimientos por ser analizados, se tiene pensado tercerizar desarrollo de requerimientos |
| <b>Módulo de Contribución</b>                                        | De Apoyo  | Mantener   | Sistema de información con requerimientos por ser analizados, se tiene pensado tercerizar desarrollo de requerimientos |
| <b>Datos generales (Datos básicos )</b>                              | Misional  | Nuevo      | Dar continuidad al desarrollo de acuerdo con mejores prácticas para desarrollo de software                             |

| Nombre del Sistema de Información                                                         | Categoría | Acción     | Oportunidades de mejora                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Módulo de Entidades y hoja de vida de vigilado (Clasificación Vigiladas-Histórico)</b> | Misional  | Nuevo      | Dar continuidad al desarrollo de acuerdo con mejores prácticas para desarrollo de software                                                                 |
| <b>Chatbot (Vigilado)</b>                                                                 | De Apoyo  | Mantener   | Se realizan ajustes y se alimenta la base de datos de conocimiento                                                                                         |
| <b>Gestor Documental SuperArgo: componentes</b>                                           | De Apoyo  | Mantener   | Se busca tercerizar, por el momento solo se está brindando soporte                                                                                         |
| <b>Peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información - SuperArgo</b>             | Misional  | Actualizar | Se busca tercerizar, por el momento solo se está brindando soporte                                                                                         |
| <b>Formulario Único de PQRD y Solicitudes de Información</b>                              | Misional  | Actualizar | Se busca tercerizar, por el momento solo se está brindando soporte, se necesita la reutilización por parte del nuevo SI                                    |
| <b>Función Jurisdiccional y de Conciliaciones</b>                                         | Misional  | Actualizar | Se busca tercerizar, por el momento solo se está brindando soporte                                                                                         |
| <b>BPM:Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB</b>           | Misional  | Actualizar | Se encuentra en proceso de actualización, se presenta el requerimiento para habilitación automatización y digitalización de actividades dentro del proceso |

| Nombre del Sistema de Información                                           | Categoría      | Acción     | Oportunidades de mejora                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BPM:Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB</b> | Misional       | Actualizar | Se encuentra en proceso de actualización, se presenta el requerimiento para habilitación automatización y digitalización de actividades dentro del proceso            |
| <b>BPM:Autorización de reformas estatutarias.</b>                           | Misional       | Actualizar | Se encuentra en proceso de actualización, se presenta el requerimiento para habilitación automatización y digitalización de actividades dentro del proceso            |
| <b>Página Web Institucional</b>                                             | Portal Digital | Mantener   | Para el desarrollo de modificaciones dentro de la página web, se cuenta con un desarrollador se realizan las modificaciones pertinentes solicitadas por los usuarios. |
| <b>Intranet Corporativa</b>                                                 | Portal Digital | Mantener   | Para el desarrollo de modificaciones dentro de la intranet, se cuenta con un desarrollador se realizan las modificaciones pertinentes solicitadas por los usuarios.   |
| <b>CA Service Desk Manager (nuevo)</b>                                      | De Apoyo       | Mantener   | Sistema de información contratado con un tercero.                                                                                                                     |
| <b>Solución Informática para la Vigilancia,</b>                             | Misional       | Mantener   |                                                                                                                                                                       |

| Nombre del Sistema de Información                                  | Categoría | Acción | Oportunidades de mejora |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------------------------|
| <b>Inspección y Control de las apuestas en línea y tiempo real</b> |           |        |                         |

Dentro del 40% de los Sistemas de información críticos para Supersalud que se encuentran para actualizar, el 36% son sistemas legado, el 27% son BPM que se encuentra en proceso de actualización, se presenta el requerimiento para habilitación automatización y digitalización de actividades dentro del proceso, el 27% es el gestor documental con sus módulos y el 9% hace referencia a sistemas de información pertenecientes a terceros que se quieren desarrollar internamente.



### *Sistemas de información en actualización.*

#### *4.8.3. Catálogo de integraciones de Sistemas de Información*

Se ha identificado la necesidad de fusionar sistemas de información para aprovechar los datos almacenados en las bases de datos y alimentar otros sistemas, se requiere realizar un levantamiento de necesidades para identificar cuales sistemas de información de Supersalud necesitan interoperar al interior con las aplicaciones existentes y las nuevas

soluciones a implementar. Así mismo, es necesario disponer de interfaces de intercambio de información externa con entidades de gobierno que aporten información para el análisis de VIC y con los vigilados con el fin de dar mayor eficiencia a los flujos de datos con estos actores.

Para los sistemas de información de Supersalud se han evidenciado la necesidad de establecer conexión entre los siguientes sistemas:

### *Integraciones Sistemas de Información*

| Nombre del Sistema de Información                                                         | Estado        | Información maneja el SI                                                                                                           | Acción interconexión | Con quien debe conectarse |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------|
| <b>Sistema de Información de Correspondencia (SuperCor)</b>                               | Solo consulta | Documentos de entrada, salida e internos de la Entidad. Permite la elaboración de oficios desde las plantillas propias del sistema | Nuevo                | SuperArgo                 |
| <b>Sistema de Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores (RILCO)</b>           | Producción    | Registro de Interventores, Liquidadores y Contralores                                                                              | Mantener             | SuperArgo                 |
| <b>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Gestión PQRD)</b> | Históricos    | PQR sobre los vigilados, apoyo PQR atendida en ventanilla                                                                          | Nuevo                | SuperArgo                 |
| <b>Sistema de Recepción, Validación y Cargue Circular (NRVCC)</b>                         | Producción    | Circular única NRVCC                                                                                                               | Nuevo                | Genesis - contribución    |
| <b>Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)</b>                                  | Producción    | Actuaciones que se realizan sobre los procesos administrativo a vigilados                                                          | Nuevo                | SuperArgo                 |

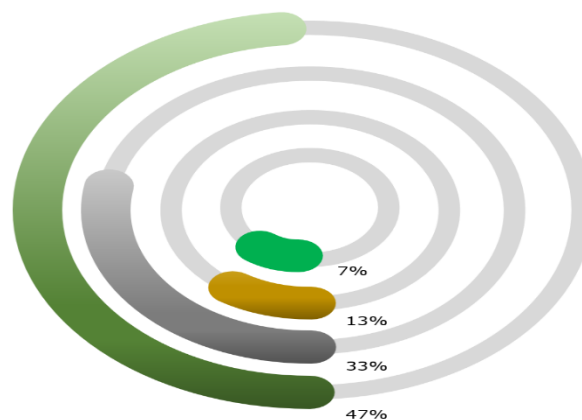


| Nombre del Sistema de Información                                                         | Estado        | Información maneja el SI                                                                                                            | Acción interconexión | Con quien debe conectarse                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Módulo de Cargue de Archivos</b>                                                       | En desarrollo | Circular única                                                                                                                      | Nuevo                | Reemplazo NRVCC                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Módulo Jurisdiccional</b>                                                              | Producción    | Información de procesos jurisdiccionales                                                                                            | Nuevo                | SuperArgo                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Módulo Financiero para la gestión y procesamiento de cartera.</b>                      | Producción    | Cartera de los vigilados para la generación de reportes financieros                                                                 | Nuevo                | NRVCC                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Módulo de Contribución</b>                                                             | Producción    | Información contribución                                                                                                            | Nuevo                | NRVCC                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Datos generales (Datos básicos )</b>                                                   | En desarrollo | Datos básicos contribución                                                                                                          | Nuevo                | NRVCC                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Módulo de Entidades y hoja de vida de vigilado (Clasificación Vigiladas-Histórico)</b> | En desarrollo | Hoja de vida del vigilado                                                                                                           | Nuevo                | NRVCC                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Chatbot (Vigilado)</b>                                                                 | Producción    | información IVC                                                                                                                     | Mantener             | SuperArgo PQRD                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Gestor Documental SuperArgo: componentes</b>                                           | Producción    | Documentos de entrada, salida e internos de la Entidad. Permite la elaboración de oficios desde las plantillas propias del sistema. | Nuevo                | Sistema de Información de Correspondencia (SuperCor)<br>Sistema para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Gestión PQRD)<br>Sistema de Investigaciones Administrativas (SIAD)<br>Módulo Jurisdiccional |

| Nombre del Sistema de Información                                         | Estado        | Información maneja el SI                       | Acción interconexión | Con quien debe conectarse                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           |               |                                                |                      | BPM: Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB<br>BPM: Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB<br>BPM: Autorización de reformas estatutarias |
| Peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información -SuperArgo     | Producción    | PQRD                                           | Mantener             | Chatbot SuperArgo                                                                                                                                                                                |
| Formulario Único de PQRD y Solicitudes de Información                     | Producción    | PQRD                                           | Mantener             | Chatbot SuperArgo                                                                                                                                                                                |
| Función Jurisdiccional y de Conciliaciones                                | Producción    | información jurisdiccional y de conciliaciones | Mantener             | SuperArgo                                                                                                                                                                                        |
| Módulo Evaluación de desempeño laboral para provisionales (Sivec)         | Producción    | Datos del personal                             | Nuevo                | Humano                                                                                                                                                                                           |
| Módulo Gestión de pagos contratistas                                      | En desarrollo | Datos del personal                             | Nuevo                | Humano                                                                                                                                                                                           |
| BPM: Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las EAPB | Producción    | planes voluntarios de salud para las EAPB      | Nuevo                | SuperArgo                                                                                                                                                                                        |

| Nombre del Sistema de Información                                     | Estado     | Información maneja el SI                                      | Acción interconexión | Con quien debe conectarse |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------|
| BPM: Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las EAPB | Producción | capacidad de afiliación de las EAPB                           | Nuevo                | SuperArgo                 |
| BPM: Autorización de reformas estatutarias.                           | Producción | reformas estatutarias                                         | Nuevo                | SuperArgo                 |
| Reporte Notificación Electrónica (SharePoint )                        | Producción | Notificación                                                  | Nuevo                | NRVCC                     |
| Sistema de Georreferenciación                                         | Producción | Información de georreferenciación de los puntos de Supersalud | Mantener             | Página web                |
| ArcGIS- Sistemas de información geográfica (SIG)                      | Producción | Información geográfica                                        | Mantener             | Página web                |

Los sistemas de información de Supersalud requieren de implementación de integración principalmente entre:



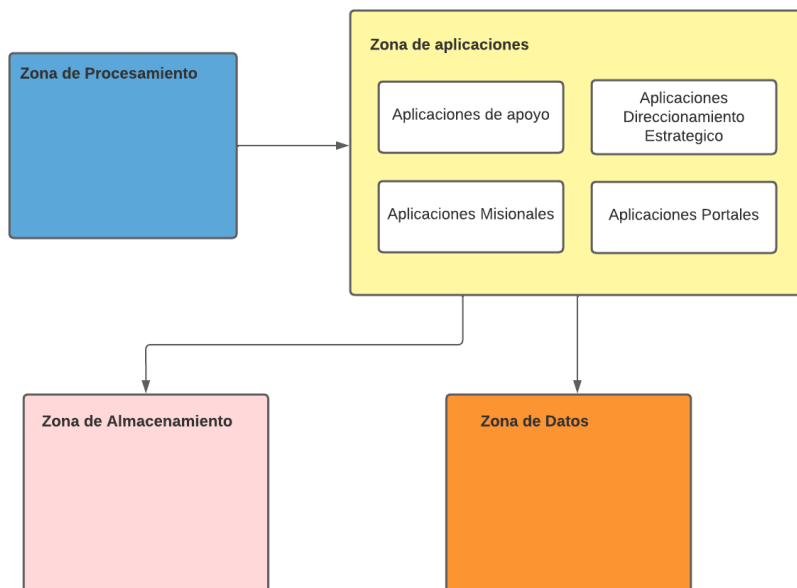
*Necesidades de integración Sistemas de información*

- SuperArgo – Gestor Documental: Alrededor del 47% de los requerimientos evidenciados como nuevos, están relacionados con SuperArgo.

- NRVCC: Alrededor del 33% de los requerimientos evidenciados como nuevos, están relacionados con NRVCC.
- Humano: Alrededor del 13% de los requerimientos evidenciados como nuevos, están relacionados con Humano.
- Genesis – Módulo Contribución: Se presenta un requerimiento evidenciado como nuevo que están relacionados con Genesis – Modulo contribución.

#### *4.8.4. Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información*

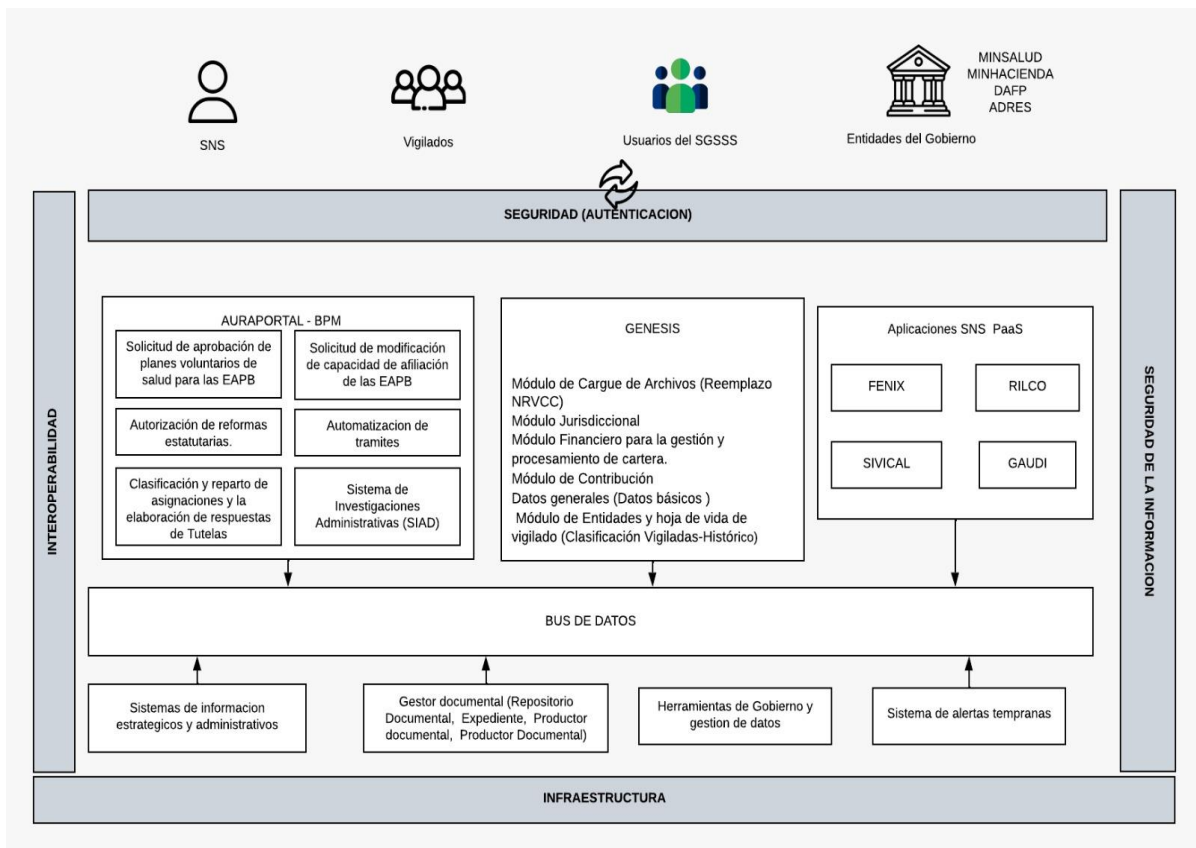
Supersalud se encuentra soportada por Sistemas de información que se han implementado de manera independiente para abordar de manera ágil y económica necesidades específicas que han surgido con el tiempo. Sin embargo, estos desarrollos no se han adaptado a un enfoque específico y tampoco se ha planificado el cumplimiento de lineamientos y estándares de arquitectura a nivel de entidad. Se ha planteado para superar la situación antes mencionada la articulación tanto las aplicaciones existentes como las futuras en base a la Arquitectura de Referencia de componentes de software para soluciones de Tecnologías de la Información.



*Zonas Arquitectura de TI Alto nivel con foco en la zona de aplicaciones*

Para la zona de Aplicaciones o Sistemas de información se ha evidenciado de acuerdo con lo anteriormente realizado que se debe de migrar a la arquitectura mencionada a continuación:

## Vista visión de Arquitectura



La Supersalud requiere de un bus de datos que permita la integración de los Sistemas de información existentes. Se cuentan con múltiples iniciativas para migrar los sistemas de información a la nube, con lo que se iniciaría el proceso de migrar información y poder establecer un acceso unificado de datos.

Como se mencionó anteriormente se requieren tener en cuenta herramientas adicionales como:

- Sistema de información estratégico y administrativo.
- Gestor documental (Repositorio Documental, Expediente, Productor documental).
- Herramienta de Gobierno y gestión de datos.
- Sistema de alertas tempranas.

Adicionalmente se muestra la integración de NRVCC a Genesis y la migración de aplicaciones a la nube de la SNS como Rilco y Gaudi.

## 5. Planes, proyectos y programas asociados

### 5.1. Ciclo de vida de los Sistemas de Información

La definición clara y estructurada del ciclo de vida de los sistemas de información en Supersalud es fundamental para la gestión eficaz y exitosa de sus recursos tecnológicos. Este marco proporciona una guía detallada que abarca desde la planificación hasta el retiro de los sistemas, asegurando una alineación estratégica con los objetivos organizacionales y una gestión eficiente de los recursos.

A continuación, se mencionan las acciones de mejora para cada uno de los componentes evaluados para el ciclo de vida de los Sistemas de información de Supersalud:

| Grado de madurez |
|------------------|
| Optimizado       |
| Implementado     |
| Informal         |

|             |
|-------------|
| No se tiene |
| No aplica   |

### *Ciclo de vida de los Sistemas de información*

| Actividad                                                                   | Descripción                                                                                                                                                   | Grado de madurez | Observaciones                                                                                                                                                                                                 | Acciones de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambientes independientes en el ciclo de vida de los sistemas de información | Supersalud debe establecer y gestionar entornos independientes (desarrollo, pruebas, producción) a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de información. | Implementado     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen capturas de pantalla (vistas de separación de ambientes)</li> <li>Existe la implementación del ciclo de vida para algunos sistemas de información</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Contar con un repositorio organizado para almacenar capturas de pantalla e información relevante asociada al despliegue de los ambientes. Este repositorio actúa como un depósito centralizado que facilita la gestión, documentación y colaboración en todo el ciclo de vida del sistema.</li> </ol> |



| Análisis de requerimientos de los sistemas de información | Supersalud debe integrar actividades formales de análisis y gestión de requisitos de software en sus procesos, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de información. | Informal | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una guía no es oficial (No se ha socializado).</li> <li>Formatos para la documentación (No oficial, no se ha realizado la socialización)</li> </ul> | 1. Despliegue de una estrategia de comunicación integral (Comunicados y anuncios regulares, plataforma de acceso centralizado) con el objetivo de facilitar la adopción de la guía por parte de todo el personal involucrado en el análisis de requerimientos de sistemas de información. Esta guía abarca los procedimientos, así como los formatos y la documentación asociada |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integración, entrega y despliegue continuo durante el ciclo de vida de los sistemas de información | Supersalud debe incorporar estrategias de integración, entrega y despliegue continuo en el proceso de desarrollo de sistemas de información, durante las actividades de desarrollo correspondientes. | Informal | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento manual para los temas de integración (No se ha realizado socialización)</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Despliegue de una estrategia de comunicación integral (Comunicados y anuncios regulares, plataforma de acceso centralizado) con el objetivo de facilitar la adopción del documento por parte de todo el personal involucrado.</li> <li>Contar con un repositorio organizado para almacenar las evidencias de implementación de integración continua.</li> </ol> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información   | Supersalud debe elaborar un plan de pruebas que abarque tanto aspectos funcionales como no funcionales para los nuevos desarrollos y mantenimientos evolutivos de los sistemas de información. La aprobación de cada etapa de este plan debe estar relacionada con la transición del sistema de información a través de los diversos entornos. | No se tiene  |                                                                                                                                                                                 | 1. Establecer el Plan de pruebas de nuevos desarrollos, con el fin de definir un marco organizativo y estructurado para la ejecución de pruebas, estableciendo como se llevarán a cabo, quienes serán los responsables y cuando ocurrirán a lo largo del ciclo de vida del sistema de información. |
| Manual del usuario, técnico y de operación de los sistemas de información | Supersalud debe garantizar que la documentación técnica y funcional de todos sus sistemas de información esté                                                                                                                                                                                                                                  | Implementado | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales de usuario se cuentan de varios de los sistemas de información.</li> <li>Manuales técnicos no se cuentan al detalle.</li> </ul> | 1. Realizar inventario de los manuales de usuario correspondientes a cada Sistema de información con el fin de evaluar cuales de estos                                                                                                                                                             |

|  |                          |  |  |                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | debidamente actualizada. |  |  | documentos hacen falta.<br>2. Realizar el análisis de los principales errores funcionales con el fin de poder adjuntarse a los manuales de usuario y evitar escalar problemas que pueden ser resueltos por los usuarios. |
|--|--------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

## 5.2. Mantenimiento de los Sistemas de Información

El mantenimiento de los sistemas de información en Supersalud es fundamental para asegurar la operatividad continua, confiabilidad y adaptabilidad de las herramientas tecnológicas que respaldan las funciones críticas en la supervisión y regulación del sector de la salud. El mantenimiento no solo aborda la corrección de errores y defectos, sino que también permite la adaptación a cambios normativos, la optimización de funcionalidades, la actualización de tecnologías subyacentes y la preservación de la seguridad de la información. Esta práctica es esencial para garantizar que los sistemas evolucionen de manera eficiente y efectiva, al tiempo que satisfacen las necesidades cambiantes de los usuarios y cumplen con los estándares normativos vigentes.

A continuación, se mencionan las acciones de mejora para cada uno de los componentes evaluados para el ciclo de vida de los Sistemas de información de Supersalud:

| Grado de madurez |
|------------------|
| Optimizado       |
| Implementado     |
| Informal         |
| No se tiene      |
| No aplica        |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

### *Mantenimiento de los Sistemas de información*

| Lineamiento                                          | Descripción                                                                                                | Grado de madurez | Observaciones | Acciones de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de mantenimiento de los sistemas de información | Supersalud debe desarrollar un plan anual de mantenimiento para los sistemas de información de la entidad. | No se tiene      |               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar el Plan de Mantenimiento de los Sistemas de Información que considere el análisis de las necesidades de desarrollo y evolución de las plataformas tecnológicas de la entidad. Este proceso implica la documentación formal y detallada de los procedimientos para gestionar cambios, asegurando un enfoque estructurado y documentado en el manejo de cambios en los sistemas de información.</li> <li>2. Despliegue de una estrategia de comunicación integral (Comunicados y anuncios regulares, plataforma de acceso centralizado) con el objetivo de facilitar la adopción del documento por parte de todo el personal involucrado.</li> </ol> |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Lineamiento                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Grado de madurez | Observaciones                                                                                            | Acciones de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes | Supersalud debe establecer criterios de aceptación y definir Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en los casos en que haya contratado a terceros para el mantenimiento de los sistemas de información. Estos acuerdos deben aplicarse en las etapas del ciclo de vida de los sistemas de información que lo requieran, asegurando la continuidad del servicio. | Implementado     | Se cuenta por contratación con terceras partes con ANS (Para sistemas de información tercerizados)       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Plan de calidad de los sistemas de información                            | Supersalud debe ejecutar un plan de garantía de calidad que incluya criterios de aceptación bien definidos para agregar valor a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de información.                                                                                                                                                                    | No se tiene      | Referente al tema de Aseguramiento de la calidad de los sistemas de información, no existe documentación | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir un formato estándar para la elaboración de un plan de calidad genérico que pueda ser adaptado según el sistema de información específico.</li> <li>2. Documentar e implementar un procedimiento que garantice la inclusión de planes de calidad dentro de</li> </ol> |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Lineamiento                                                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                           | Grado de madurez | Observaciones                                                                                                                                  | Acciones de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                       |                  | ón que describa la realización de actividades y procesos que garanticen que los sistemas de información cumplan con los requisitos de calidad. | los proyectos de desarrollo de sistemas de información. Estos planes deberán ser parte integral del repositorio documental del proyecto y recibir validación y aprobación por parte del área de calidad de software o su equivalente.                                                                                                                                                                       |
| Requerimientos no funcionales o atributos calidad de los sistemas de Información | Para la construcción o mejora de los Sistemas de Información, Supersalud debe reconocer los requisitos no funcionales aplicables relacionados con los atributos de calidad, asegurando su cumplimiento una vez que el sistema esté en funcionamiento. | No se tiene      |                                                                                                                                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. levantamiento de los requerimientos no funcionales aplicables a los sistemas de información existentes, asociados a los atributos de calidad.</li> <li>2. Documentar e implementar un procedimiento que garantice la inclusión de requerimientos no funcionales o atributos calidad de los sistemas de Información, enfocado para futuros desarrollos.</li> </ol> |



|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

Adicionalmente, dentro de Supersalud, se ha identificado que actualmente no se cuenta con el personal suficiente para abordar todas las intervenciones necesarias en los sistemas de información. A pesar de haber realizado el levantamiento de necesidades y la priorización de las intervenciones, la capacidad del equipo actual es limitada para gestionar de manera óptima todas las tareas identificadas. Esta restricción de recursos humanos puede afectar la velocidad y eficiencia con la que se llevan a cabo las intervenciones planificadas. Dentro de las alternativas que se pueden tomar para solventar el problema para Supersalud con las siguientes:

- **Asignación de recursos adicionales:** Esto implica la contratación de más personal para aumentar la capacidad del equipo. Puede incluir la contratación de personal a tiempo completo, parcial o incluso la asignación de recursos temporales para abordar picos de trabajo. Se ha logrado evidenciar que la contratación de recursos adicionales es compleja por la demanda de los profesionales y la curva de aprendizaje que se puede llegar a presentar con respecto a los sistemas de información que se encuentran en Supersalud.
- **Búsqueda de apoyo externo:** Otra opción es buscar ayuda externa, como la contratación de consultores o empresas especializadas en los campos relevantes. Esto podría proporcionar recursos adicionales de manera temporal y permitir abordar las intervenciones planificadas de manera más eficiente.
- **Optimización de procesos:** Además de asignar más recursos, también se podría considerar la revisión y optimización de los procesos internos. A veces, mejorar la eficiencia de los procesos existentes puede ayudar a lograr más con los recursos disponibles.

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

### 5.3. Soporte de los Sistemas de Información

El soporte desempeña un papel fundamental en la continuidad operativa, la resolución rápida de problemas y la adaptabilidad de los sistemas de información a las demandas cambiantes. Al proporcionar asistencia técnica y soluciones ágiles, el sistema de soporte contribuye directamente a la eficiencia interna, la integridad de los datos y, en última instancia, a la capacidad de Supersalud para llevar a cabo sus responsabilidades críticas en la supervisión y regulación del sector de la salud.

#### Soporte Sistemas de información

| Actividad                       | Grado de madurez | Descripción hallazgo                                                                                                                                                                               | Oportunidad de mejora                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soporte de aplicaciones nivel 1 | Implementado     | Se cuenta con mesa de ayuda o mesa de servicios-CA Desk quienes realizan el soporte de problemas comunes y consultas básicas.                                                                      | 1. Implementar estrategias donde se establezcan actividades de uso y apropiación sobre los sistemas de información con la finalidad de brindar mayor conocimiento para resolución de problemas más complejos |
| Soporte de aplicaciones nivel 2 | Implementado     | Para el soporte nivel 2 que implica la resolución de problemas más complejos y especializados que requieren un nivel de conocimiento y experiencia, se cuenta con un profesional de la oficina por | 1. Proporcionar oportunidades de formación continua para mantener actualizados a los técnicos.<br>2. Implementar pruebas de estrés periódicas en los sistemas para identificar posibles puntos               |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Actividad                       | Grado de madurez | Descripción hallazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Oportunidad de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                  | cada Sistema de información de Supersalud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | débiles y mejorar la capacidad de respuesta frente a situaciones críticas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Soporte de aplicaciones nivel 3 | Implementado     | <p>Para el soporte nivel 3 que implica resolver problemas altamente especializados y complejos que requieren un conocimiento profundo y detallado, así como habilidades técnicas avanzadas, se cuenta con un profesional de la oficina por cada Sistema de información.</p> <p>En caso tal de presentarse múltiples problemas con el Sistema de información en un tiempo determinado, no se cuenta con la respuesta inmediata.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento de programas de mentoring para fomentar la transferencia de conocimientos entre los miembros del equipo y garantizar una distribución equitativa de experiencia.</li> <li>2. Implementación de Soluciones de Inteligencia Artificial (IA) para automatizar tareas repetitivas y proporcionar respuestas más rápidas y precisas.</li> </ol> |

## 6. Gestión de servicios tecnológicos

El modelo de gestión de servicios tecnológicos propuesto para la Supersalud se basa en la Cadena de Valor del Servicio de las buenas prácticas de ITIL versión 4.

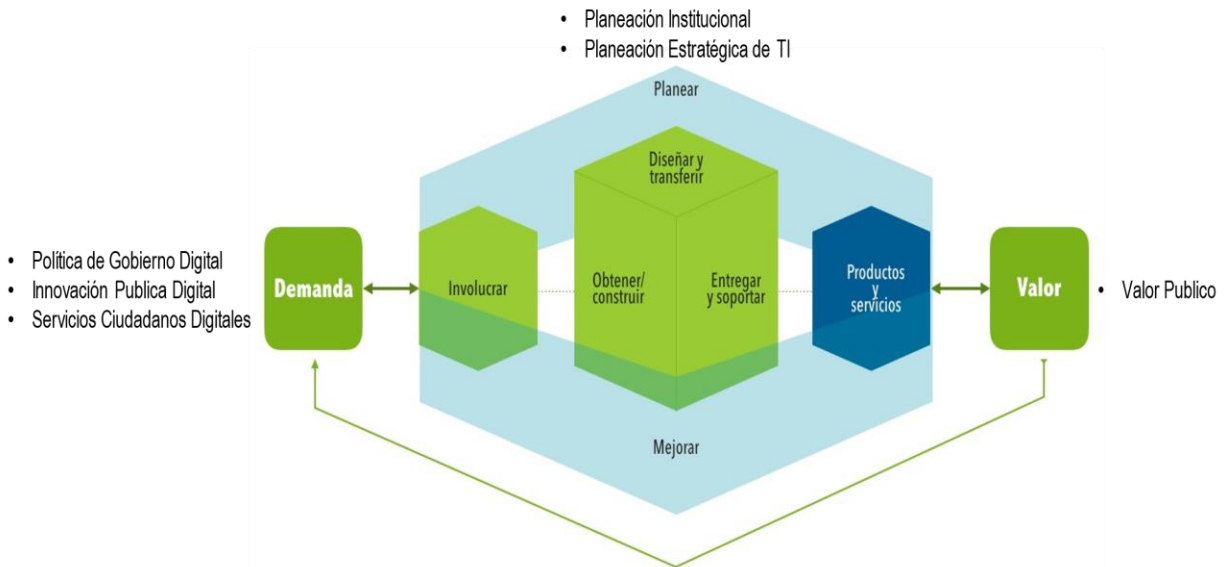
|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

La Cadena de Valor del Servicio es un concepto clave que se refiere a la secuencia de actividades que la entidad debe realizar para diseñar, desarrollar, entregar y dar soporte a los servicios de TI que brindan valor a las partes interesadas de la Supersalud tanto internas como externas. Esta cadena de valor se compone de seis actividades:

- **Planear:** La actividad de planificación se centra en definir los objetivos y la estrategia de los servicios de TI, así como en identificar y gestionar los riesgos asociados a su entrega.
- **Mejorar:** La actividad de mejora se centra en identificar y abordar las oportunidades de mejora en los servicios de TI, con el objetivo de aumentar su valor para los usuarios y las partes interesadas.
- **Involucrar:** La actividad de involucrar se centra en garantizar que todas las partes interesadas estén involucradas en el diseño, la entrega y la mejora de los servicios de TI.
- **Diseñar y transferir:** La actividad de diseño y transición se centra en crear nuevos servicios de TI o modificar los existentes para satisfacer las necesidades de los clientes y las partes interesadas.
- **Obtener/construir:** La actividad de obtener/construir se centra en adquirir o desarrollar los recursos necesarios para entregar los servicios de TI.

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

- Entregar y soportar: La actividad de entregar y soportar se centra en proporcionar los servicios de TI a los clientes y las partes interesadas, así como en responder a sus solicitudes y resolver sus problemas. Y se representa gráficamente de la



siguiente forma:

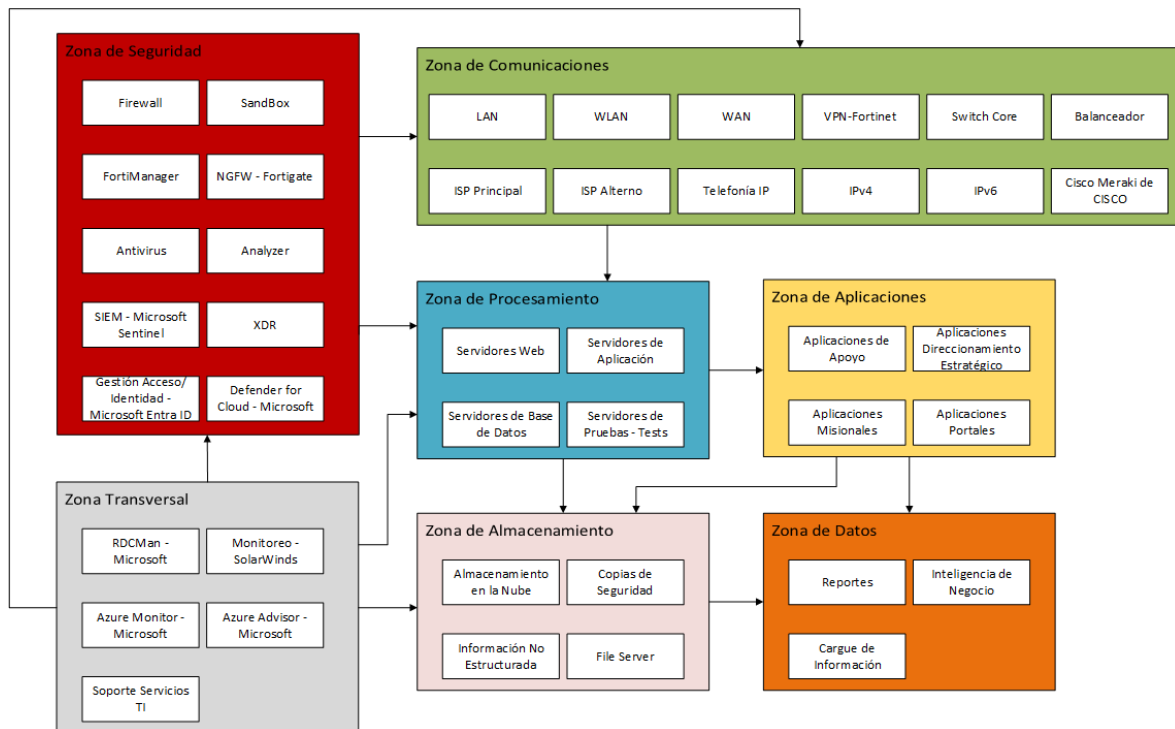
*Cadena de Valor del Servicio de ITIL 4.*

*Fuente: Adaptado de ITIL 4 AXELOS Global Best Practice.*

#### 5.4. Arquitectura de Infraestructura tecnológica

Este numeral contine una descripción y la representación gráfica de alto nivel de la arquitectura de infraestructura con sus componentes claves, de tal forma que proporciona una visión general de la arquitectura TI de la Supersalud:

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |



*Arquitectura de TI de Alto Nivel.  
Fuente: Elaboración propia.*

### *Zonas de la Arquitectura de TI de Alto Nivel.*

| Zona                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zona de Almacenamiento | La Zona de Almacenamiento engloba los elementos relacionados con la gestión y retención de datos. Incluye servicios como el Almacenamiento en la Nube (Sharepoint y OneDrive), Copias de Seguridad para la preservación de la información, la gestión de datos no estructurados y la funcionalidad de un File Server para el almacenamiento y archivos compartidos. |
| Zona de Aplicaciones   | La Zona de Aplicaciones abarca la infraestructura necesaria para ejecutar diversas aplicaciones institucionales. Esto incluye Aplicaciones de Apoyo,                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Zona                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Aplicaciones de Direccionamiento Estratégico, Aplicaciones Misionales fundamentales para las operaciones diarias y Aplicaciones Portales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Zona de Comunicaciones | La Zona de Comunicaciones se centra en los componentes que facilitan la conectividad y comunicación dentro y fuera de la entidad. Esto involucra tecnologías de redes como LAN (Red de Área Local), WLAN (Red de Área Local Inalámbrica), WAN (Red de Área Amplia para las regionales), VPN-Fortinet para conexiones seguras, Switch Core para la gestión de redes y otros dispositivos como balanceadores de carga. También incluye servicios de proveedores de servicios de Internet (ISP Principal y alterno en cada una de las sedes), telefonía IP, y tecnologías de red como IPv4 e IPv6, gestionados a través de productos como Cisco Meraki de CISCO. |
| Zona de Datos          | La Zona de Datos se refiere a la gestión y procesamiento de información. Incluye la generación de Reportes y la utilización de Inteligencia de Negocio para el análisis de datos, así como procesos relacionados con el Cargue de Información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Zona de Procesamiento  | La Zona de Procesamiento comprende los recursos destinados a ejecutar operaciones y funciones clave. Esto abarca Servidores Web para la entrega de contenido, Servidores de Aplicación que ejecutan lógica de aplicaciones, Servidores de Base de Datos para el almacenamiento y recuperación eficientes de datos, y Servidores de Pruebas - Tests para el desarrollo y prueba de software etc.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Zona de Seguridad      | La Zona de Seguridad se centra en salvaguardar la integridad y confidencialidad de la infraestructura. Incluye componentes como Firewall para la protección de redes, SandBox para la evaluación segura de archivos, NGFW - Fortigate para la detección y prevención avanzada de amenazas, Antivirus para la protección contra software malicioso (En Correo, PCs, móviles, web, servidores) y herramientas como SIEM - Microsoft Sentinel para la gestión y análisis de eventos de seguridad. También involucra aspectos de gestión de acceso e identidad con Microsoft                                                                                      |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Zona             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Entra ID y Defender for Cloud - Microsoft para la seguridad en entornos en la nube.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Zona Transversal | La Zona Transversal conecta y facilita servicios comunes a través de diversas áreas de la infraestructura. Incluye herramientas como RDCMan - Microsoft para la gestión remota de conexiones, soluciones de Monitoreo como SolarWinds y servicios de monitoreo y asesoramiento en la nube como Azure Monitor y Azure Advisor de Microsoft. También abarca funciones de Soporte de Servicios de TI para garantizar la disponibilidad y eficiencia operativa de la infraestructura tecnológica de la entidad. |

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 5.5. Catálogo de elementos de infraestructura

A continuación, se proporciona una lista de los componentes clave de la infraestructura tecnológica de la Supersalud, basado en el listado a nivel de activos de información de TI suministrado por la entidad:

#### *Catálogo de Elemento de Infraestructura.*

| Elemento                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Copia de seguridad de la información - back ups | Es el servicio contratado a través del Acuerdo Marco de Precios de Nube Privada y Nube Pública de Colombia Compra Eficiente el cual incluye copias completas de los datos, imagen a los servidores virtuales y almacenamiento. |
| Enlaces de Conectividad Terrestre               | Es el servicio contratado a través del Acuerdo Marco de Precios de conectividad de Colombia Compra Eficiente                                                                                                                   |



|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Elemento                                                                                                                    | Descripción                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                             | el cual incluye canal dedicado punto a punto y canal dedicado internet en alta disponibilidad.                                                                                            |
| Plan anual de mantenimientos de equipos informáticos y redes                                                                | Describe el número de mantenimientos que se realizarán en el año a la infraestructura tecnológica de la entidad.                                                                          |
| Plataforma Mesa de servicios CA<br>Herramienta CA Service Desk                                                              | Solución que permite administración de los servicios de TI. Se manejan incidentes, cambios y solicitudes, base de conocimiento de la gestión de solicitudes y CMBD.                       |
| Servidores: SNS-APPPQRD01 SNS-APPPQRD02 SNS-FEPQRD01 SNS-FEPQRD02 SNS-REPPQRD01 SNS-DB14PROD13 SNS-DB14PROD14               | Granja de servidores que soporta el Sistema a través del cual se registran, administran, gestionan todas las PQR que se presentan sobre los vigilados.                                    |
| Servidores: SNS-FTPAPP01 SNS-NRVCCFS SNS-RVCCFTP SNS-NRVCCFE01 SNS-NRVCCFE02 SNS-NRVCCFE03 SNS-DB14PROD11 SNS-DB14PROD12    | Granja de servidores que soporta el Sistema de recepción, validación y cargue de la circular RVCC que permite a las áreas misionales consultar la oportunidad de envío de la información. |
| Servidor: SNS-SHPBUSQ01, SNS-SHPBUSQ02, SNS-SHPSAPP01, SNS-SHPWEBF01, SNS-SHPWEBF02, SQL managed instance snsdbsqlportalweb | Granja de servidores que soporta el Servidor WEB y la página Web Institucional.                                                                                                           |
| Servidores: SNS-APPFENIX SNS-DB16PROD07 y SNS-DB16PROD08                                                                    | Granja de servidores que soporta el aplicativo FÉNIX.                                                                                                                                     |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Elemento                                                                                                  | Descripción                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servidores: SNS-APPRILCO SNS-DB16PROD07 y SNS-DB16PROD08                                                  | Granja de servidores que soporta el aplicativo RILCO.                                                          |
| Servidores: SNS-DBSQL14PROD06, SNS-SDCAPAM, SNS-SDCATALOGO SNS-SDJASPER, SNS-SERDESMG-01, SNS-SERDESMG-02 | Granja de servidores que soporta el SERVIDOR DE APLICACIÓN CA.                                                 |
| SNS-ANTIVIRUS, SNS-DB16PROD02, SNS-DEPSECURITY, SNS-TMCM01, SNS-TMMS SNS-ANTIVIRUSAZ, SNS-TMMOBILE        | Granja de servidores que soporta el Solución de seguridad – TRENDMICRO.                                        |
| SNS-WEB01 SNS-DB08PROD01                                                                                  | Granja de servidores que soporta el sistema de administración de procesos – SUPERSIAD.                         |
| SNS-LOTUS SNS-CORREO                                                                                      | Granja de servidores que soporta el sistema de gestión documental – SUPERCOR.                                  |
| SNS-BIAPP SNS-BIDBPRO                                                                                     | Granja de servidores que soporta el Servidor De Aplicación Business Intelligence (BI).                         |
| SNS-ARCGIS SNS-ARCGISWEBAP                                                                                | Granja de servidores que soporta el aplicativo ARGIS – Georreferenciación.                                     |
| SNS-SIGRH CYDCL-P-BDONE SNS-DB16PROD07 SNS-                                                               | Granja de servidores que soporta el Sistema de Nómina, Registro de parámetros y datos de identificación de los |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Elemento                                                                      | Descripción                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DB16PROD08 SNS-APPHUMANO, SNS-DB19PROD1                                       | funcionarios de la Superintendencia para la liquidación de la nómina mensual.                                                                                                  |
| Directorio Activo LDAP SNS-DC1 SNS-DC2 SNS-DC6 SNS-DC7 AZURE ACTIVE DIRECTORY | Granja de servidores que soporta el Servidor de Controlador de Dominio: Garantizar o denegar a un usuario el acceso a recursos compartidos o a otra máquina de la red.         |
| SNS-DHCP                                                                      | Granja de servidores que soporta el Servidor que usa protocolo de red de tipo cliente/servidor en el que generalmente un servidor posee una lista de direcciones IP dinámicas. |
| SNS-FILESERVER                                                                | Granja de servidores que soporta el Servidor de Archivos (Fileserver) para Almacenamiento de Información de toda la entidad.                                                   |
| Fortianalyzer                                                                 | Fortinet 400E Fortianalyzer: Solución Hardware/Software que centralizada los registros e informes de los Appliance proporcionando un análisis de seguridad avanzada.           |
| Fortigate (2)                                                                 | Fortinet 2000E Fortigate: Dispositivo de seguridad para detectar y evitar amenazas basadas en el contenido de correo electrónico y tráfico Web.                                |
| Fortimanager                                                                  | Fortinet 200D Fortimanager: Herramienta de monitorización de gestión integrada y que permite gestionar los dispositivos FortiGate, Antivirus, Firewalls.                       |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Elemento                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortisandbox                         | Fortinet 1000D /F Fortisandbox: Solución Hardware/Software sólida de detección y mitigación proactivas e información sobre las amenazas que requieren acción.                                                                       |
| Web Application Firewall             | Es el servicio contratado a través del Acuerdo Marco de Precios de Nube Privada de Colombia Compra Eficiente el cual incluye.                                                                                                       |
| Firewall de Base de Datos            | Es el servicio contratado a través del Acuerdo Marco de Precios de Nube Privada de Colombia Compra Eficiente el cual incluye.                                                                                                       |
| Balanceador de cargas                | Es el servicio contratado a través del Acuerdo Marco de Precios de Nube Privada de Colombia Compra Eficiente el cual permite distribuir las cargas de trabajo en varios recursos de nube privada, como servidores de procesamiento. |
| SUPERSDALUD_CORE (2)                 | Switch que va en el núcleo de la estructura de red de la SNS, donde se necesita conmutación de paquetes a máxima velocidad sin ningún tipo de restricción.                                                                          |
| Switches de Acceso gestionables (50) | Dispositivos para la conexión de los equipos de los usuarios en redes de tamaño medio y grande.                                                                                                                                     |
| Wireless Access Point (42)           | Equipos de Red Inalámbrica.                                                                                                                                                                                                         |
| Seguridad FW regionales MX (11)      | Dispositivos para la conexión de los equipos de los usuarios en redes de tamaño medio y grande.                                                                                                                                     |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Elemento           | Descripción                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PowerEdge R410 (2) | Servidores sobre los cuales esta instaladas máquinas virtuales con la aplicación de Skype Empresarial que permite la comunicación interna y externa a través de llamadas, videollamadas, chat entre otros.                                    |
| Meraki             | Plataforma de gestión de equipos de acceso switches y access point como administración de equipos PCs, móviles, servidores la cual esta alojada en servidores de Cisco.                                                                       |
| PowerEdge T630 (6) | Servidores físicos ubicados en las regionales donde se alojan máquinas virtuales con servicios como DHCP, DNS, File Server.                                                                                                                   |
| Suite Trend Micro  | Plataforma de Seguridad compuesta por: InterScan Web Security Virtual Appliance (Proxy); OfficeScan; Mobile Security for Enterprise; Control Manager; Endpoint Encryption Security.                                                           |
| Suit EMS           | Enterprise Mobility + Security Suite, la cual integra los servicios de Microsoft Intune, Azure RMS, Azure Information Protection, Azure Identity Protection, Microsoft ATA, Azure Active Directory Premium y el módulo de Cloud App Security. |

*Fuente: Adaptado de Listado de Activos de Información de la Supersalud.*

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

### 5.6. Catálogo de servicios de infraestructura

Este numeral contiene el conjunto de servicios desde la perspectiva de la infraestructura tecnológica, los cuales proporcionan la base para habilitar el uso de las TIC y los servicios de TI de la Supersalud:

#### *Catálogo de Servicios de Infraestructura.*

| Servicio       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Almacenamiento | Este servicio se encarga de proporcionar y gestionar el espacio de almacenamiento para datos y archivos, ya sea en servidores locales, en la nube o en sistemas de almacenamiento distribuido.                                                                                                                                                                                                         |
| Aplicaciones   | El servicio de Aplicaciones engloba un conjunto de sistemas de información diseñados para respaldar la ejecución eficiente de las actividades y procesos de la Supersalud. Estos sistemas se clasifican de la siguiente manera: Sistemas de Información de Apoyo, Sistemas de Información Dirección Estratégico, Sistemas de Información Misionales, Sistemas de Información Portales.                 |
| Backups        | El servicio de infraestructura de Backups garantiza la seguridad y disponibilidad de los datos cruciales de la Supersalud mediante la implementación de copias de seguridad y la gestión eficiente de la retención de los datos. Este servicio es esencial para mitigar riesgos y facilitar la recuperación de información en situaciones adversas, asegurando la continuidad operativa de la entidad. |
| Comunicaciones | La infraestructura de Comunicaciones se ocupa de garantizar la conectividad y el intercambio de datos entre los diversos componentes de la arquitectura, incluyendo redes, routers, y tecnologías como LAN, WAN, y VPN.                                                                                                                                                                                |
| Datos          | El servicio de Datos se enfoca en la gestión, almacenamiento y procesamiento de la información dentro de la infraestructura, abarcando bases de datos, sistemas de reportes e inteligencia de negocios.                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Servicio                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monitoreo                  | La infraestructura de Monitoreo implica la implementación de herramientas y tecnologías para supervisar el rendimiento, la disponibilidad y la seguridad de los elementos de la infraestructura tecnológica.                                                        |
| Nube                       | El servicio de Nube abarca la utilización de recursos informáticos, como almacenamiento y procesamiento, a través de servicios en la nube (Nube Microsoft Azure en el caso de la Supersalud), proporcionando escalabilidad y flexibilidad a la infraestructura.     |
| PC's                       | Este servicio se centra en la gestión y soporte de las estaciones de trabajo (PC's de escritorio y portátiles) utilizadas por los usuarios finales, incluyendo hardware, software y servicios relacionados.                                                         |
| Procesamiento              | La infraestructura de Procesamiento se encarga de la capacidad de cálculo y ejecución de operaciones, involucrada en los servidores de aplicación, servidores web y otros recursos destinados al procesamiento de datos.                                            |
| Redes                      | El servicio de Redes de la Supersalud se encarga de planificar, implementar y gestionar la infraestructura de red, abarcando tanto la sede principal como las regionales. Incluye dispositivos como routers y switches, junto con tecnologías como LAN, WLAN y WAN. |
| Seguridad                  | La infraestructura de Seguridad se enfoca en salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos y sistemas, utilizando firewalls, antivirus, gestión de identidad y otras medidas de seguridad.                                                             |
| Servidores                 | Este servicio implica la gestión de los servidores que proporcionan servicios y recursos a la infraestructura, incluyendo servidores de aplicaciones, servidores web y servidores de bases de datos.                                                                |
| Soporte de Servicios de TI | El servicio de Soporte de Servicios de TI involucra la prestación de asistencia técnica y resolución de problemas para garantizar el funcionamiento continuo de la infraestructura tecnológica.                                                                     |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Servicio  | Descripción                                                                                                                                   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefonía | La infraestructura de Telefonía abarca la implementación y gestión de sistemas de telefonía, incluyendo telefonía IP y la central telefónica. |

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 5.7. Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica

Este numeral aborda los recursos necesarios para asegurar la administración de la capacidad de la infraestructura tecnológica de la Supersalud:

##### *Recursos Para la Administración de la Capacidad.*

| Recurso                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Almacenamiento Escalable                                               | Permite aumentar la capacidad de almacenamiento de los servicios en nube (Microsoft Azure en el caso de la Supersalud), de manera dinámica para adaptarse a las necesidades cambiantes de la infraestructura tecnológica.                                           |
| Análisis y Evaluación de Tendencias de Uso y Proyecciones de Capacidad | El área de tecnología de la Supersalud debe realizar evaluaciones constantes de patrones de uso de consumos de recursos pasados de la infraestructura tecnológica, para realizar proyecciones futuras, ayudando así en la planificación anticipada de la capacidad. |
| Autoscaling en la Nube                                                 | En entornos de nube, esta función ajusta automáticamente la capacidad de recursos según la demanda, garantizando eficiencia y disponibilidad.                                                                                                                       |
| Envío de Alertas y Notificaciones                                      | Establece sistemas de alerta para notificar a los administradores sobre eventos críticos o violaciones de umbrales de capacidad.                                                                                                                                    |



|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Recurso                                           | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Establecimiento de Umbrales de Alerta             | Define límites específicos que, cuando se alcanzan, generan alertas, indicando que es necesario revisar o ajustar la capacidad.                                                                                                                                              |
| Gestor de Capacidad                               | El área de tecnología de la Supersalud debe contar con una persona encargada de supervisar y coordinar la capacidad de la infraestructura tecnológica.                                                                                                                       |
| Identificación de Requisitos Futuros de Capacidad | Con los análisis y evaluación de tendencias de uso y proyecciones de capacidad, se deben determinar las necesidades futuras de recursos para garantizar que la infraestructura pueda satisfacer la demanda.                                                                  |
| Plan de Capacidad                                 | El área de tecnología de la Supersalud debe disponer de un plan de capacidad. Este documento estratégico detalla cómo se gestionará la capacidad a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta el crecimiento y las variaciones en la demanda.                                   |
| Pruebas de capacidad                              | El área de tecnología de la Supersalud debe realizar actividades que evalúen el rendimiento y la capacidad de la infraestructura bajo diversas condiciones para identificar y abordar posibles cuellos de botella.                                                           |
| Proceso de Gestión de la Capacidad                | El área de tecnología de la Supersalud debe contar con un Proceso de Gestión de la Capacidad, con el objetivo de contar con un conjunto de actividades y procedimientos organizados para planificar, monitorizar y gestionar la capacidad de la infraestructura tecnológica. |
| Recopilación de Históricos Sobre                  | El área de tecnología de la Supersalud debe registrar y almacenar información histórica sobre la utilización de recursos para su: (a) Análisis y                                                                                                                             |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Recurso               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| el Uso de Recursos    | Evaluación de Tendencias de Uso y Proyecciones de Capacidad y (b) Identificación de Requisitos Futuros de Capacidad.                                                                                                                                                     |
| Software de Monitoreo | Herramienta que supervisa activamente el rendimiento y la utilización de recursos en tiempo real, proporcionando información clave para la toma de decisiones, la gestión de eventos y el registro y almacena de información histórica sobre la utilización de recursos. |

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 5.8. Administración de la operación

Este numeral aborda los recursos necesarios para asegurar la administración de la operación en términos de disponibilidad y continuidad de la infraestructura tecnológica de la Supersalud:

##### *Recursos Para la Administración de la Disponibilidad y Continuidad.*

| Recurso                                 | Descripción                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antivirus                               | Herramienta diseñada para detectar, prevenir y eliminar software malicioso, asegurando la integridad y seguridad de los sistemas.                                       |
| Balanceadores de Carga                  | Dispositivos que distribuyen el tráfico de red de manera equitativa entre servidores, optimizando el rendimiento y garantizando la disponibilidad.                      |
| Canal de Comunicaciones Principal - ISP | Conexión principal con un proveedor de servicios de Internet (ISP) para asegurar una conectividad robusta y continua tanto en la sede principal como en las regionales. |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Recurso                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Canal de Comunicaciones de Respaldo - ISP | Conexión secundaria con un proveedor de servicios de Internet (ISP) que actúa como respaldo en caso de fallos en la conexión principal, garantizando la redundancia tanto en la sede principal como en las regionales.                                                                                                                          |
| Copias de Seguridad                       | Proceso de respaldo regular de datos críticos para su recuperación en caso de pérdida o daño, contribuyendo a la continuidad operativa.                                                                                                                                                                                                         |
| Firewalls                                 | Dispositivos que controlan y monitorean el tráfico de red para proteger contra amenazas externas, asegurando la seguridad de la infraestructura.                                                                                                                                                                                                |
| Gestor de Continuidad                     | Supersalud debe contar con una persona responsable de planificar y coordinar estrategias para garantizar la continuidad operativa en situaciones adversas.                                                                                                                                                                                      |
| Gestor de Disponibilidad                  | Supersalud debe contar con una persona encargada de supervisar y mantener los niveles de disponibilidad de la infraestructura, implementando medidas preventivas y correctivas.                                                                                                                                                                 |
| IPV4                                      | Protocolo de Internet versión 4, esencial para la conectividad en redes, asignando direcciones únicas a dispositivos.                                                                                                                                                                                                                           |
| IPV6                                      | Protocolo de Internet versión 6, que ofrece un espacio de direcciones más amplio y mejorado en comparación con IPV4.                                                                                                                                                                                                                            |
| Plan de Continuidad                       | Supersalud debe contar con un plan de continuidad que detalla cómo se debe gestionar la continuidad operativa a lo largo del tiempo, considerando diversos escenarios y debe realizar actividades planificadas y sistemáticas diseñadas para evaluar la efectividad de los planes y procesos de continuidad operativa (Pruebas de continuidad). |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Recurso                                                            | Descripción                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de Recuperación ante Desastres (Disaster Recovery Plan - DRP) | Supersalud debe contar con estrategias y procedimientos detallados para restaurar las operaciones críticas de TI, después de un desastre o incidente grave.                                |
| Planta Eléctrica                                                   | Sistema de generación de energía autónomo que proporciona electricidad en caso de cortes para garantizar la continuidad de operaciones tanto en la sede principal como en las regionales.  |
| Proceso de Gestión de Continuidad                                  | Supersalud debe contar con un Proceso de Gestión de Continuidad para planificar, monitorear y gestionar la continuidad operativa de la entidad.                                            |
| Proceso de Gestión de Disponibilidad                               | Supersalud debe contar con un Proceso de Gestión de Disponibilidad para supervisar, evaluar y mantener altos niveles de disponibilidad de la infraestructura tecnológica.                  |
| Proveedor de Servicios de Nube                                     | Empresa (Microsoft Azure en el caso de la Supersalud) que ofrece servicios en la nube, proporcionando almacenamiento y recursos informáticos escalables para garantizar la disponibilidad. |
| Sistema Eléctrico Regulado                                         | Sistema que regula y estabiliza el suministro eléctrico para proteger la infraestructura contra variaciones de energía tanto en la sede principal como en las regionales.                  |
| Software de Respallos y Recuperación                               | Herramienta que facilita la programación y ejecución de copias de seguridad, así como la recuperación eficiente de datos.                                                                  |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| Recurso                                      | Descripción                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UPS (Sistema de Alimentación Ininterrumpida) | Dispositivo que proporciona energía temporal en caso de cortes eléctricos, garantizando la continuidad operativa durante esos períodos tanto en la sede principal como en las regionales. |

*Fuente: Elaboración propia.*

### 5.9. Gestión de Seguridad

La situación deseada (To-Be) se enfoca en alcanzar la fase de mejora continua del MSPI. Por lo anterior, teniendo en cuenta que la Entidad se encuentra a la fecha en la fase de planeación, se documentó la situación deseada por cada fase: Diagnóstico, Planificación, Implementación, Evaluación de desempeño y Mejora continua. Todo lo anterior en articulación con los lineamientos consignados dentro del Documento Maestro del MSPI dispuesto por MinTIC y sus guías.

- SITUACIÓN DESEADA DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN (MSPI)

Para la fase de diagnóstico la Entidad debe identificar por lo menos 2 veces al año, a través de la herramienta de autodiagnóstico (Análisis GAP), el estado actual de la Entidad respecto a la Seguridad y privacidad de la Información. De la misma manera, se debe implementar completamente el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) a través del despliegue controlado y progresivo del 100% de los lineamientos plasmados en el Documento Maestro del MSPI y aquellos contenidos en el instrumento de Autodiagnóstico del MSPI. Para dar cumplimiento a estos lineamientos, la Entidad debe establecer, implementar, monitorear, evaluar y mantener un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma ISO/IEC 27001:2022. Por lo anterior, la Entidad debe alcanzar un nivel de madurez “Optimizado ” con el 100% dentro de la etapa de “Mejora Continua” al terminar el año 2026.

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

Por otro lado, para la fase de planificación, la Entidad debe elaborar el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información que describa las actividades para adoptar el MSPI de manera progresiva y lógica en todos los procesos de la Entidad o aquellos que se definan dentro del alcance. Este plan debe contener las actividades a desarrollar, su responsable, fecha de implementación, recursos y vigencia en que se desarrollará la actividad. El Plan de seguridad y privacidad de la información deberá ser aprobado por la alta dirección de la Entidad y divulgado a las partes interesadas.

Dentro de la fase de planificación la Entidad debe determinar los elementos externos e internos que son relevantes con las actividades que realiza la Entidad en el desarrollo de su misión y que podrían influir en las capacidades para lograr los objetivos del modelo (MSPI). Todo lo anterior alineado con los objetivos estratégicos de la Entidad. Así mismo, la Entidad debe determinar las partes interesadas internas o externas y personas, entidades u organizaciones que pueden influir directamente en la seguridad y privacidad de la información o que puedan verse afectados en caso de que estas se vean comprometidas. Adicionalmente se deberán determinar las necesidades y/o expectativas (intereses) relacionados con la seguridad y privacidad de la información. Las partes interesadas deberán incluir los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.

Como parte de la fase de planificación, la Entidad también debe determinar los límites y la aplicabilidad del MSPI en el marco del modelo de operación por proceso, identificando a que procesos y recursos tecnológicos se realizará la implementación del MSPI. Esto requiere que la Entidad establezca el compromiso con la seguridad y privacidad de la información en la Entidad, definir y documentar las políticas de seguridad y privacidad de la información, la identificación y clasificación de activos de información, la identificación y valoración de riesgos de seguridad y privacidad de la información, y la definición e implementación del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

Si bien la fase de planificación permite construir una estructura sólida para establecer el SGSI, la Entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para adoptar el MSPI, teniendo en cuenta que es un proceso transversal de la Entidad. Por ejemplo, se debe incluir dentro de los recursos la capacitación y sensibilización en materia de seguridad y privacidad de la información para toda la Entidad alineada con sus diferentes roles y responsabilidades.

Con respecto a la fase de implementación, la Entidad debe planear la implementación los controles de seguridad y privacidad de la información a través de un plan de control operacional. De igual forma, la entidad debe realizar la planificación e implementación de las acciones determinadas en el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la Información. Esta información debe estar documentada por cada uno de los procesos según lo planificado, y aprobados por el comité institucional de gestión y desempeño.

Por otro lado, en la fase de evaluación de desempeño, la Entidad debe evaluar la efectividad de las acciones tomadas a través de los indicadores definidos en la fase de implementación que deben incluir la correcta interacción entre el MSPI, MIPG y los requerimientos de la Ley 1581 de 2012 “Protección de datos personales”, Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, Decreto 2106 de 2019 o cualquier norma que las reglamente, adicione, modifique o derogue. Es por esto que la Entidad debe establecer los tiempos, recursos previstos para el monitoreo, desempeño, resultados y aceptación de estos en el comité de gestión institucional y desempeño, como lo establece el MIPG.

Un aspecto clave en la fase de gestión y desempeño contempla que la Entidad debe realizar auditorías internas con el fin de obtener información sobre el cumplimiento del MSPI. Por lo tanto, la Entidad debe reportar en el comité institucional de gestión y desempeño los temas de seguridad y privacidad de la información, seguridad digital y en

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

especial la Política y el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información con el fin de que se revisen y se aprueben según sea el caso.

Finalmente, en la fase de mejora continua, la Entidad debe consolidar los resultados obtenidos de la fase de evaluación de desempeño y diseñar el plan de mejoramiento continuo de seguridad y privacidad de la información.

Si bien la situación deseada (To-Be) de seguridad y privacidad de la información contempla todo un proceso de implementación de acciones y controles, estos se pueden consultar con mayor detalle y granularidad en el documento “TOBE Diagnostico Política Seguridad Digital”, el cual se entrega como anexo al presente documento.

#### 5.10. Gestión de Uso y apropiación

En coherencia con los fundamentos expuestos anteriormente, el análisis de la situación deseada en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Superintendencia Nacional de Salud busca trazar un horizonte optimizado en la adopción y apropiación de tecnología por parte de los grupos de interés. Cada uno de los dominios previamente abordados en los capítulos anteriores, al generar servicios y soluciones, se proyecta como un catalizador esencial para aportar un valor significativo a la entidad.

Desde una perspectiva general, los individuos adquieren conocimiento sobre objetos o procesos al desarrollar una noción de su existencia. Esta comprensión se convierte en un requisito fundamental para aprender su uso, y a medida que practican repetidamente este uso, internalizan y apropian esos elementos. Este proceso subraya la importancia de que los individuos no solo adquieran conocimientos sobre las tecnologías de la información, sino que también las integren y las internalicen como parte inherente de la cultura organizacional.

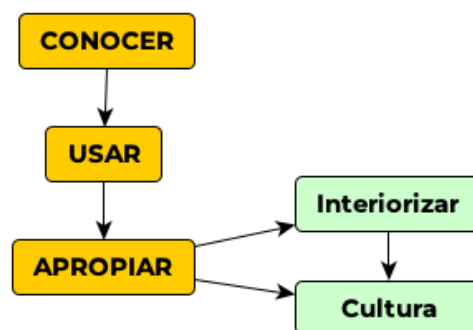


|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

#### 5.10.1. Estrategia de Uso y Apropiación

En el marco de la evolución estratégica, la Superintendencia Nacional de Salud deberá implementar en su totalidad la estrategia de uso y apropiación de la Política de Gobierno y Seguridad Digital. Esta iniciativa abordará de manera detallada diversos aspectos destinados a optimizar la comprensión y aplicación de esta política por parte de los funcionarios de la entidad.

##### *Apropiación de la cultura*



*Fuente: Elaboración propia*

De manera más específica, la noción de Uso y Apropiación aborda tanto la adopción de la tecnología digital como la creación de herramientas para utilizar y apropiarse del conocimiento vinculado a esta tecnología. Este proceso permite que el individuo reaccione de manera automática, utilizando el conocimiento adquirido sobre el objeto o proceso.

Po lo tanto, para garantizar que las inversiones en tecnología sean productivas, resulta esencial desarrollar una cultura y comportamientos que faciliten su adopción. Incentivar el uso de la tecnología implica no solo facilitar el acceso a la misma desde diversos roles de los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud, sino también crear escenarios que destaquen las posibilidades de mejora en eficacia y eficiencia.

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

#### 5.10.2. Priorización de grupos de interés

La priorización de Grupos de Interés se erige como un componente esencial del análisis de la situación objetivo. Este análisis busca identificar de manera precisa a los actores clave que se ven directamente afectados por las iniciativas tecnológicas en la Superintendencia Nacional de Salud. La priorización de Grupos de Interés implica la evaluación de su impacto y relevancia. Este enfoque se orienta hacia una comprensión detallada de las necesidades, expectativas y contribuciones potenciales de cada grupo, asegurando así una alineación estratégica que fortalezca la implementación del PETI, con el fin de promover una cultura organizacional integrada y participativa.

A continuación, se detallará exhaustivamente la priorización de Grupos de Interés, ofreciendo una visión clara y detallada que sirva como guía para implementación de las tecnologías de la información en la Entidad. Este ejercicio se encuentra tomado de la caracterización y priorización de grupos de interés del Plan de Uso y Apropiación de la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital de la Superintendencia.

- Grupos de interés Externos

A continuación, se presentan las características identificadas para los grupos de interés externos con los que interactúa la entidad en el proceso de priorización que adelanta la entidad

#### Priorización - Grupos de interés Externos

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PRESTADORES DE SALUD</b> | Los prestadores de salud son actores fundamentales del SGSSS. Son los responsables de la prestación de servicios de salud a los usuarios, y por lo tanto, su desempeño es determinante para la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud. |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Las necesidades de los prestadores de salud son claras y están relacionadas con la disponibilidad de recursos financieros, insumos y tecnologías de salud, así como con la existencia de una regulación clara y eficiente.                                                                                                                            |
|                     | Las expectativas de los prestadores de salud también son claras. Esperan que la Superintendencia sea un ente regulador que les brinde apoyo y acompañamiento para garantizar la calidad de los servicios de salud.                                                                                                                                    |
|                     | Las preocupaciones de los prestadores de salud también son claras. Temen que la Superintendencia imponga sanciones desproporcionadas que puedan afectar su capacidad financiera y operativa.                                                                                                                                                          |
| <b>ASEGURADORES</b> | Los aseguradores son actores fundamentales del SGSSS. Son los responsables de recaudar los recursos del sistema y de administrarlos para garantizar el acceso a los servicios de salud a los usuarios.                                                                                                                                                |
|                     | Las necesidades de los aseguradores están relacionadas con la rentabilidad financiera y la regulación justa. La rentabilidad financiera es necesaria para garantizar la sostenibilidad del sistema de salud, y la regulación justa es necesaria para que los aseguradores puedan cumplir con su función sin verse afectados por condiciones adversas. |
|                     | Las expectativas de los aseguradores están relacionadas con el apoyo y acompañamiento de la Superintendencia para garantizar la sostenibilidad del sistema de salud.                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | Las preocupaciones de los aseguradores están relacionadas con las sanciones excesivas y las medidas que puedan dificultar su función.                                                                                                                                                                                  |
|                                  | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de los aseguradores. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la sostenibilidad del sistema de salud y la equidad en el acceso a los servicios de salud.                          |
| <b>DIRECCIONES TERRITORIALES</b> | Las Direcciones Territoriales son actores fundamentales del SGSSS. Son las responsables de coordinar la prestación de servicios de salud en su territorio, y por lo tanto, su desempeño es determinante para la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud en su región.                                     |
|                                  | Las necesidades de las Direcciones Territoriales están relacionadas con la disponibilidad de recursos financieros y humanos, así como con la existencia de una regulación coordinada con el Gobierno Nacional.                                                                                                         |
|                                  | Las expectativas de las Direcciones Territoriales también son claras. Esperan que la Superintendencia sea un ente regulador que les brinde apoyo y acompañamiento para garantizar la calidad de los servicios de salud en su territorio.                                                                               |
|                                  | Las preocupaciones de las Direcciones Territoriales también son claras. Temen que la Superintendencia no adopte medidas que les permitan acceder a recursos financieros y humanos suficientes para garantizar la prestación de servicios de salud de calidad, y que la Superintendencia imponga sanciones inoportunas. |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de las Direcciones Territoriales. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la calidad de los servicios de salud, la sostenibilidad del sistema de salud y la equidad en el acceso a los servicios de salud en todo el territorio nacional. |
| <b>ADRES</b>       | La ADRES es un actor fundamental del SGSSS. Es la responsable de administrar los recursos del FOSYGA, que son utilizados para financiar los servicios de salud a los usuarios que no tienen capacidad de pago.                                                                                                                                                                  |
|                    | Las necesidades de la ADRES están relacionadas con la disponibilidad de recursos financieros, así como con la existencia de una regulación coordinada con la Superintendencia.                                                                                                                                                                                                  |
|                    | Las expectativas de la ADRES también son claras. Esperan que la Superintendencia sea un ente regulador que les brinde apoyo y acompañamiento para garantizar la sostenibilidad del sistema de salud.                                                                                                                                                                            |
|                    | Las preocupaciones de la ADRES también son claras. Temen que la Superintendencia no adopte medidas que les permitan acceder a recursos financieros suficientes para garantizar la sostenibilidad del sistema de salud, y que la Superintendencia imponga sanciones injustificadas.                                                                                              |
| <b>GENERADORES</b> | Las necesidades de los generadores están relacionadas con la transparencia en el uso de los recursos aportados al SGSSS, y con la equidad en las regulaciones sobre los productos que generan recursos para el SGSSS.                                                                                                                                                           |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | Las expectativas de los generadores están relacionadas con el control y la vigilancia de la Superintendencia sobre el uso de los recursos aportados al SGSSS, y con la promoción de la equidad en el acceso a los servicios de salud.                                                              |
|                          | Las preocupaciones de los generadores están relacionadas con el uso ineficiente de los recursos aportados al SGSSS, y con las regulaciones excesivas o discriminatorias sobre los productos que generan recursos para el SGSSS.                                                                    |
| <b>ENTES DE CONTROL</b>  | Las necesidades de los entes de control están relacionadas con el acceso a información oportuna y veraz sobre el funcionamiento del SGSSS, y con la disponibilidad de recursos necesarios para el ejercicio de sus funciones.                                                                      |
|                          | Las expectativas de los entes de control están relacionadas con la colaboración de la Superintendencia en el ejercicio del control fiscal, disciplinario, penal y social sobre los recursos del SGSSS, y con la promoción de la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos del SGSSS. |
|                          | Las preocupaciones de los entes de control están relacionadas con la falta de información oportuna y veraz sobre el funcionamiento del SGSSS, la falta de recursos necesarios para el ejercicio de sus funciones, y la falta de apoyo y acompañamiento por parte de la Superintendencia.           |
| <b>ACTORES POLÍTICOS</b> | Los actores políticos son actores fundamentales del SGSSS, ya que tienen la responsabilidad de formular, aprobar y ejecutar las políticas públicas que rigen el sistema.                                                                                                                           |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | Las necesidades de los actores políticos están relacionadas con el acceso a información oportuna y veraz sobre el funcionamiento del SGSSS, y con el apoyo y acompañamiento de los actores del sector salud para la formulación, aprobación y ejecución de las políticas públicas.            |
|                                | Las expectativas de los actores políticos están relacionadas con la colaboración de la Superintendencia en la formulación, aprobación y ejecución de las políticas públicas que promuevan la equidad y la eficiencia en el sistema de salud.                                                  |
|                                | Las preocupaciones de los actores políticos están relacionadas con la falta de información oportuna y veraz sobre el funcionamiento del SGSSS, y con la falta de apoyo y acompañamiento por parte de la Superintendencia en la formulación, aprobación y ejecución de las políticas públicas. |
|                                | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de los actores políticos. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la equidad y la eficiencia en el sistema de salud.                                    |
| <b>ORGANIZACIONES SOCIALES</b> | Las organizaciones sociales son actores fundamentales del SGSSS, ya que trabajan para garantizar el acceso a los servicios de salud a los grupos más vulnerables de la población.                                                                                                             |
|                                | Las necesidades de las organizaciones sociales están relacionadas con el acceso a información oportuna y veraz sobre el funcionamiento del SGSSS, con el acceso a recursos financieros y humanos, y con la colaboración de los actores del sector salud.                                      |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | Las expectativas de las organizaciones sociales están relacionadas con la colaboración de la Superintendencia en la promoción de la equidad, la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud.                                                                                           |
|                              | Las preocupaciones de las organizaciones sociales están relacionadas con la falta de información oportuna y veraz sobre el funcionamiento del SGSSS, con la falta de apoyo por parte de la Superintendencia, y con la falta de colaboración de los actores del sector salud.                    |
|                              | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de las organizaciones sociales. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la equidad, la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud.              |
| <b>ENTES GUBERNAMENTALES</b> | Las necesidades de los entes gubernamentales están relacionadas con el acceso a información oportuna y veraz sobre el funcionamiento del SGSSS, y con el apoyo y acompañamiento de la Superintendencia para la ejecución de sus competencias en el sector salud.                                |
|                              | Las expectativas de los entes gubernamentales están relacionadas con la colaboración de la Superintendencia en la promoción de la equidad, la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud.                                                                                             |
|                              | Las preocupaciones de los entes gubernamentales están relacionadas con la falta de información oportuna y veraz sobre el funcionamiento del SGSSS, con la falta de apoyo por parte de la Superintendencia, y con la falta de colaboración de la Superintendencia con los entes gubernamentales. |



|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de los entes gubernamentales. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la equidad, la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud.             |
| <b>USUARIOS</b> | Los usuarios son el grupo de interés más importante del SGSSS, ya que son los beneficiarios de los servicios de salud.                                                                                                                                                                       |
|                 | Las necesidades de los usuarios están relacionadas con el acceso a servicios de salud que satisfagan sus necesidades de salud, con la información clara y precisa sobre los servicios de salud, y con el respeto por sus derechos como usuarios del SGSSS.                                   |
|                 | Las expectativas de los usuarios están relacionadas con la protección de sus derechos como usuarios del SGSSS, y con la mejora de la calidad, la oportunidad y la accesibilidad de los servicios de salud.                                                                                   |
|                 | Las preocupaciones de los usuarios están relacionadas con la falta de calidad, la oportunidad y la accesibilidad de los servicios de salud, y con la falta de respeto por sus derechos como usuarios del SGSSS.                                                                              |
|                 | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de los usuarios. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar el acceso a servicios de salud de calidad, oportunos y accesibles para todos los colombianos. |
| <b>ACADEMIA</b> | La academia es un actor fundamental del sector salud, ya que es responsable de la formación de los profesionales de la salud, de la                                                                                                                                                          |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | generación de conocimiento nuevo en el sector salud, y de la difusión de este conocimiento a la comunidad.                                                                                                                                                                     |
|                               | Las necesidades de la academia están relacionadas con el acceso a recursos financieros y humanos, con la colaboración de los actores del sector salud, y con el reconocimiento de sus aportes al sector salud.                                                                 |
|                               | Las expectativas de la academia están relacionadas con el apoyo de la Superintendencia a sus actividades, con el reconocimiento de sus aportes al sector salud, y con la promoción de la colaboración entre la academia y los actores del sector salud.                        |
|                               | Las preocupaciones de la academia están relacionadas con la falta de apoyo por parte de la Superintendencia, con la falta de reconocimiento por parte de la Superintendencia, y con la falta de promoción de la colaboración entre la academia y los actores del sector salud. |
|                               | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de la academia. Estas estrategias deben estar orientadas a promover la formación, la investigación y el desarrollo en el sector salud.                 |
| <b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b> | Los medios de comunicación son un actor fundamental del sector salud, ya que tienen la responsabilidad de informar a la población sobre los temas de salud.                                                                                                                    |
|                               | Las necesidades de los medios de comunicación están relacionadas con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud, con la                                                                                                                                    |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | colaboración de los actores del sector salud para la obtención de información, y con el respeto a la libertad de expresión.                                                                                                                                                                                                                       |
|                | Las expectativas de los medios de comunicación están relacionadas con el apoyo de la Superintendencia a su labor, con la protección de la libertad de expresión de los medios de comunicación en el sector salud, y con la difusión de información sobre el sector salud.                                                                         |
|                | Las preocupaciones de los medios de comunicación están relacionadas con la falta de información por parte de la Superintendencia, con la falta de apoyo por parte de la Superintendencia, y con la restricción de la libertad de expresión por parte de la Superintendencia.                                                                      |
|                | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de los medios de comunicación. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar el acceso a información veraz y oportuna sobre el sector salud, y a proteger la libertad de expresión de los medios de comunicación. |
| <b>GREMIOS</b> | Los gremios son actores fundamentales del sector salud, ya que representan los intereses de los diferentes grupos de personas y entidades que participan en el sistema.                                                                                                                                                                           |
|                | Las necesidades de los gremios están relacionadas con la representación de sus intereses ante los actores del sector salud, con la colaboración de los actores del sector salud para la consecución de sus objetivos, y con el reconocimiento de su papel en el sector salud.                                                                     |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Las expectativas de los gremios están relacionadas con el apoyo de la Superintendencia a su labor, con la promoción de la colaboración entre los gremios y los actores del sector salud, y con el reconocimiento del papel de los gremios en el sector salud.                                                                                                |
|  | Las preocupaciones de los gremios están relacionadas con la falta de apoyo por parte de la Superintendencia, con la falta de colaboración por parte de los actores del sector salud, y con la falta de reconocimiento por parte de la Superintendencia.                                                                                                      |
|  | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de los gremios. Estas estrategias deben estar orientadas a promover la participación de los gremios en el proceso de toma de decisiones en el sector salud, y a garantizar el reconocimiento del papel de los gremios en el sistema. |

*Fuente: Elaboración propia*

- Grupos de interés Internos

A continuación, se presentan las características identificadas para los grupos de interés internos que pertenecen a la entidad en el proceso de priorización que adelanta la entidad

#### *Priorización - Grupos de interés Internos*

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ALTA DIRECCIÓN</b> | <b>La alta dirección es el grupo de interés interno más importante de la Superintendencia, ya que es responsable de la toma de decisiones estratégicas y operativas.</b>                                                                                           |
|                       | Las necesidades de la alta dirección están relacionadas con la información oportuna y veraz sobre el sector salud, con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, y con el apoyo de los demás actores del sector salud. |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | Las expectativas de la alta dirección están relacionadas con la eficiencia, la eficacia y la transparencia de la Superintendencia, y con el cumplimiento de su misión y objetivos.                                                                                                                                    |
|                                               | Las preocupaciones de la alta dirección están relacionadas con la ineficiencia, la ineficacia y la falta de transparencia de la Superintendencia, y con el incumplimiento de su misión y objetivos.                                                                                                                   |
|                                               | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de la alta dirección. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la eficiencia, la eficacia y la transparencia de la Superintendencia, y al cumplimiento de su misión y objetivos. |
| <b>EQUIPO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | El direccionamiento estratégico es un grupo de interés interno fundamental para la Superintendencia, ya que es responsable de la formulación, implementación y seguimiento de la estrategia de la entidad.                                                                                                            |
|                                               | Las necesidades del direccionamiento estratégico están relacionadas con la información oportuna y veraz sobre el sector salud, con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, y con el apoyo de la alta dirección.                                                         |
|                                               | Las expectativas del direccionamiento estratégico están relacionadas con la claridad, la eficiencia y la eficacia de la estrategia de la Superintendencia, y con el compromiso del equipo de trabajo con la estrategia.                                                                                               |
|                                               | Las preocupaciones del direccionamiento estratégico están relacionadas con la falta de claridad, la ineficiencia y la ineficacia de la estrategia de la Superintendencia, y con la falta de compromiso del equipo de trabajo con la estrategia.                                                                       |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones del direccionamiento estratégico. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la claridad, la eficiencia y la eficacia de la estrategia de la Superintendencia, y al compromiso del equipo de trabajo con la estrategia. |
| <b>EQUIPO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b> | El relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor es un grupo de interés interno fundamental para la Superintendencia, ya que es responsable de la comunicación, divulgación y participación ciudadana de la entidad.                                                                                                                                 |
|                                                                      | Las necesidades del relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud.                           |
|                                                                      | Las expectativas del relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor están relacionadas con la efectividad, la eficiencia y la eficacia de la estrategia de comunicación y divulgación de la Superintendencia, y con la participación ciudadana en la toma de decisiones de la entidad.                                                                |
|                                                                      | Las preocupaciones del relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor están relacionadas con la falta de efectividad, la ineficiencia y la ineficacia de la estrategia de comunicación y divulgación de la Superintendencia, y con la falta de participación ciudadana en la toma de decisiones de la entidad.                                        |
|                                                                      | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones del relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la efectividad, la eficiencia y la eficacia de la estrategia de comunicación y divulgación                          |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | de la Superintendencia, y a la participación ciudadana en la toma de decisiones de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>EQUIPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS</b> | Las necesidades de la gestión estratégica de personas están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud.                                                                               |
|                                                  | Las expectativas de la gestión estratégica de personas están relacionadas con la efectividad, la eficiencia y la eficacia de la estrategia de gestión del talento humano de la Superintendencia, y con el compromiso del equipo de trabajo de la entidad.                                                                                                                                    |
|                                                  | Las preocupaciones de la gestión estratégica de personas están relacionadas con la falta de efectividad, la ineficiencia y la ineficacia de la estrategia de gestión del talento humano de la Superintendencia, y con la falta de compromiso del equipo de trabajo de la entidad.                                                                                                            |
|                                                  | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de la gestión estratégica de personas. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la efectividad, la eficiencia y la eficacia de la estrategia de gestión del talento humano de la Superintendencia, y al compromiso del equipo de trabajo de la entidad. |
|                                                  | Las necesidades del gobierno y gestión de datos e información están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud.                                                                       |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Las expectativas del gobierno y gestión de datos e información están relacionadas con la efectividad, la eficiencia y la eficacia de la estrategia de gobierno y gestión de datos e información de la Superintendencia, y con la confiabilidad y seguridad del sistema de información de la entidad.                                                                                                                                      |
|                                      | Las preocupaciones del gobierno y gestión de datos e información están relacionadas con la falta de efectividad, la ineficiencia y la ineficacia de la estrategia de gobierno y gestión de datos e información de la Superintendencia, y con la falta de confiabilidad y seguridad del sistema de información de la entidad.                                                                                                              |
|                                      | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones del gobierno y gestión de datos e información. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la efectividad, la eficiencia y la eficacia de la estrategia de gobierno y gestión de datos e información de la Superintendencia, y a la confiabilidad y seguridad del sistema de información de la entidad. |
| <b>EQUIPO DE GESTIÓN DE TRÁMITES</b> | La gestión de trámites es un grupo de interés interno fundamental para la Superintendencia, ya que es responsable de la recepción, radicación, seguimiento y respuesta a los trámites que se presentan ante la entidad.                                                                                                                                                                                                                   |
|                                      | Las necesidades de la gestión de trámites están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud.                                                                                                                                        |
|                                      | Las expectativas de la gestión de trámites están relacionadas con la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Las preocupaciones de la gestión de trámites están relacionadas con la ineficiencia, la ineficacia y la insatisfacción de los usuarios de la Superintendencia.                                                                                                                                                    |
|                                                       | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de la gestión de trámites. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia.                     |
| <b>EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL VIGILADO</b> | El seguimiento y evaluación al vigilado es un grupo de interés interno fundamental para la Superintendencia, ya que es responsable de garantizar que las entidades vigiladas cumplan con la normatividad vigente y que los servicios de salud que prestan sean de calidad.                                        |
|                                                       | Las necesidades del seguimiento y evaluación al vigilado están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud. |
|                                                       | Las expectativas del seguimiento y evaluación al vigilado están relacionadas con la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud.                                                                                                                                                               |
|                                                       | Las preocupaciones del seguimiento y evaluación al vigilado están relacionadas con la ineficiencia, la ineficacia y la baja calidad de los servicios de salud.                                                                                                                                                    |
|                                                       | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones del seguimiento y evaluación al vigilado. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud.                        |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EQUIPO DE AUDITORÍAS Y CONTROL</b>                     | Las auditorías y control son un grupo de interés interno fundamental para la Superintendencia, ya que es responsable de garantizar que las entidades vigiladas cumplan con la normatividad vigente y que los servicios de salud que prestan sean prestados de manera eficiente y eficaz.                                |
|                                                           | Las necesidades de las auditorías y control están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud.                    |
|                                                           | Las expectativas de las auditorías y control están relacionadas con la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud.                                                                                                                                                                                  |
|                                                           | Las preocupaciones de las auditorías y control están relacionadas con la ineficiencia, la ineficacia y la baja calidad de los servicios de salud.                                                                                                                                                                       |
|                                                           | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de las auditorías y control. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud.                                           |
| <b>EQUIPO DE GESTIÓN JURISDICCIONAL Y DE CONCILIACIÓN</b> | La gestión jurisdiccional y de conciliación es un grupo de interés interno fundamental para la Superintendencia, ya que es responsable de garantizar el acceso a la justicia en el sector salud.                                                                                                                        |
|                                                           | Las necesidades de la gestión jurisdiccional y de conciliación están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud. |
|                                                           | Las expectativas de la gestión jurisdiccional y de conciliación están relacionadas con la eficiencia, la eficacia y la justicia de los procesos jurisdiccionales y de conciliación.                                                                                                                                     |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Las preocupaciones de la gestión jurisdiccional y de conciliación están relacionadas con la ineficiencia, la ineficacia y la injusticia de los procesos jurisdiccionales y de conciliación.                                                                                                            |
| <b>EQUIPO DE PROCESOS DE APOYO</b>      | Los procesos de apoyo son un grupo de interés interno fundamental para la Superintendencia, ya que son responsables de brindar apoyo a los procesos operativos de la entidad.                                                                                                                          |
|                                         | Las necesidades de los procesos de apoyo están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud.      |
|                                         | Las expectativas de los procesos de apoyo están relacionadas con la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios que brindan.                                                                                                                                                                 |
|                                         | Las preocupaciones de los procesos de apoyo están relacionadas con la ineficiencia, la ineficacia y la baja calidad de los servicios que brindan.                                                                                                                                                      |
|                                         | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de los procesos de apoyo. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios que brindan.                          |
| <b>EQUIPO DE PROCESOS DE EVALUACIÓN</b> | Los procesos de evaluación son un grupo de interés interno fundamental para la Superintendencia, ya que son responsables de garantizar que la entidad sea eficiente, eficaz y de calidad.                                                                                                              |
|                                         | Las necesidades de los procesos de evaluación están relacionadas con los recursos financieros y humanos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de la alta dirección y del direccionamiento estratégico, y con el acceso a información oportuna y veraz sobre el sector salud. |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Las expectativas de los procesos de evaluación están relacionadas con la independencia, la eficacia y la mejora continua de la entidad.                                                                                                                                        |
|  | Las preocupaciones de los procesos de evaluación están relacionadas con la falta de independencia, la ineficacia y la falta de mejora continua de la entidad.                                                                                                                  |
|  | La Superintendencia debe desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades, expectativas y preocupaciones de los procesos de evaluación. Estas estrategias deben estar orientadas a garantizar la independencia, la eficacia y la mejora continua de la entidad. |

Fuente: Elaboración propia

### 5.10.3. Formación y capacitación

La formación y capacitación son necesarias para optimizar la adopción y apropiación de nuevas tecnologías, sino que también constituyen un elemento estratégico para asegurar la alineación de las habilidades del personal con los objetivos del PETI. Por lo tanto, a continuación, se presentan los contenidos que deberán desarrollarse en la entidad.

#### Contenidos de Formación

| CONTENIDO                                     | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Competencias básicas en tecnologías digitales | Capacitar a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia en competencias básicas en tecnologías digitales para mejorar su eficiencia y efectividad en el desempeño de sus funciones. |
| Entendiendo la IV Revolución Industrial       | Proporcionar a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia una comprensión profunda de la Cuarta Revolución Industrial y cómo afecta al sector de la                                |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| CONTENIDO                                        | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | salud, brindando las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios tecnológicos y aprovechar las oportunidades que ofrece.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Estrategia de transformación digital del estado  | <p>Este curso tiene como objetivo facilitar el entendimiento de los conceptos e impulsar el desarrollo de las actividades que componen la transformación digital en el Estado colombiano, para que todos los servidores públicos den inicio a la construcción de entornos favorables para la innovación y la digitalización de las entidades públicas.</p> <p>Con esta capacitación se podrán conocer los aspectos que potencian la eficiencia y eficacia del Estado y cómo el uso de las tecnologías emergentes involucra no solo el aspecto tecnológico sino los procesos, servicios y, en general, la interacción con los ciudadanos. Por último, se fomenta el desarrollo de destrezas digitales en el talento humano por medio de la implementación de casos prácticos desde el uso y aprovechamiento de la infraestructura de datos públicos.</p> |
| Estructura de la Política de Gobierno Digital    | Proporcionar a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud una comprensión sólida de la Política de Gobierno Digital, su marco legal y normativo, su implementación, y los servicios ciudadanos digitales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Estructura de la Política de Seguridad Digital   | Proporcionar a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia una comprensión sólida de la Política de Seguridad Digital, su marco legal y normativo, su implementación, y los servicios ciudadanos digitales seguros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Comunidades inteligentes                         | Desarrollar la capacidad de los funcionarios para colaborar con comunidades inteligentes, aprovechando la tecnología y la participación ciudadana para mejorar los servicios de salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Seguridad digital y privacidad de la información | Proporcionar a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia una comprensión sólida de la                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| CONTENIDO                            | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Seguridad Digital y Privacidad de la Información, su marco legal y normativo, su implementación, y las amenazas comunes a las que se enfrentan las organizaciones en línea.                                                                                                                                             |
| Estrategias de innovación            | Proporcionar a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia una comprensión sólida de las Estrategias de Innovación, su marco legal y normativo, su implementación, y las herramientas y técnicas para la innovación.                                                                          |
| Innovación pública digital           | Capacitar a los funcionarios en los principios y prácticas de la innovación digital en el sector público, con un enfoque específico en el ámbito de la salud, promoviendo la eficiencia y la mejora en la prestación de servicios.                                                                                      |
| IAG para la eficiencia en lo público | Proporcionar a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia una comprensión sólida de las ventajas y usos de la Inteligencia Artificial Generativa en el sector público, su marco legal y normativo, su implementación, y las herramientas y técnicas para su aplicación en el sector público. |

#### 5.10.4. Incentivos para la adopción de las TIC

Los Incentivos son utilizados en la estrategia de uso y apropiación con el objetivo de movilizar a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Salud hacia el uso y aprovechamiento de las iniciativas de Gobierno Digital, para ellos se debe establecer que las personas están motivadas por factores tanto internos como externos. Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario identificar y definir los incentivos que movilicen a los grupos de interés de las iniciativas planteadas. Los incentivos pueden ser:

|                                                                                   |                                                                |         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------|------------|
|  | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO                                   | CÓDIGO  | DEFT07     |
|                                                                                   | FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES | VERSIÓN | 1          |
|                                                                                   |                                                                | FECHA   | 31/05/2023 |

- **Incentivos intrínsecos:** Hacen referencia a la realización de acciones por motivación personal, en este tipo no hay incentivos externos, debido a que es una motivación que nace del interior de la persona, con el objetivo de obtener deseos no materiales y la conduce a realizar lo que se espera. Un ejemplo de motivación intrínseca son el reconocimiento o la mejora en la formación.
- **Incentivos extrínsecos:** Hacen referencia a una motivación que proviene del exterior, es una recompensa externa que se recibe por realizar algo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior la entidad debe realizar a identificación de los incentivos pertinentes al proyecto con el objetivo de movilizar los grupos de interés detallados en la matriz de interesados. A continuación, se describen los tipos de incentivos a utilizar por la entidad con el fin de movilizar a los grupos de interés.

- Programas de Bienestar
  - Deportivos, recreativos y vacacionales
  - Artístico culturales
  - Capacitación no formal
- Evaluar la adaptación al cambio organizacional
- Identificación de la cultura organizacional
- Fortalecimiento del trabajo en equipo

## 6. Cronogramas

- 6.1. El cronograma para el PETI se puede visualizar en el Anexo DEFT04\_PETI.xls hoja denominada **“PETI”**
- 6.2. El cronograma para Gobierno Digital se puede visualizar en el Anexo DEFT04\_PETI.xls hoja **“Gobierno Digital”**
- 6.3. El cronograma para seguridad digital se puede visualizar en el Anexo DEFT04\_PETI.xls hoja **“Seguridad Digital”**

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

## 7. Metas e indicadores asociados

| PROCESO                                   | ACTIVIDAD                                                                                                                                | INDICADOR                                                                                                 | META |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Gobierno y Gestión de datos e información | Desarrollar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI e implementar la política de Gobierno Digital | Avance en el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI | 20%  |

## 8. Riesgos Asociados

| PROCESO                                   | TIPO DE RIESGO | RIESGOS                                                                                                                                                      | CONTROLES                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gobierno y Gestión de datos e información | GESTIÓN        | Como resultado de una adquisición y/o desarrollo de una solución de TI inadecuada, se genera detrimento patrimonial y mala reputación a la Superintendencia. | Fortalecimiento de la Arquitectura Base de TI.<br><br>Formular e implementar plan de optimización del modelo de operación TIC.<br><br>. Implementación del PETI conforme a las necesidades y prioridades |



|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

|                                           |            |                                                                                                                                                                       |                                                                           |
|-------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                           |            |                                                                                                                                                                       | estratégicas de la entidad.                                               |
| Gobierno y Gestión de datos e información | CORRUPCIÓN | Uso abusivo de privilegios como administradores de la infraestructura tecnológica con el fin de manipular la información de una base de datos a favor de un vigilado. | Revisar, ajustar e implementar los Procesos y procedimientos formalizados |

Lo demás ítems de estos riesgos se relacionarán en la matriz del mapa de riesgos Institucional publicada en el sitio web de la entidad, página procesos, pestaña Mapa de riesgos institucional: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/estructura-organica-y-talento-humano/procesos>

#### 9. Fuentes de financiación

| FUENTE         | 2024              |
|----------------|-------------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$0               |
| INVERSIÓN      | \$ 23.741.109.981 |
| TOTAL          | \$ 23.741.109.981 |

#### 10. Estrategia de comunicación

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

El plan de comunicaciones del PETI, es la estrategia con la que la Superintendencia comunica a todos los interesados los mecanismos de transformación tecnológica, con el objetivo de generar las condiciones adecuadas que permitan su implementación, apropiación, uso y mejoramiento continuo en el marco del presente PETI.

- Canales Presenciales

#### *Plan de comunicaciones - Canales presenciales*

| METODOLOGÍA                        | PÚBLICO OBJETIVO                                                                                                                                                                                | IMPACTO ESPERADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PERIODICIDAD                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presentaciones ejecutivas del PETI | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Grupos de interesados de cada proyecto del PETI</li> <li>• Contratistas</li> <li>• Órganos de control y auditoría</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de alcance de proyectos</li> <li>• Socialización de alcance de actividades</li> <li>• Reconocimiento de responsabilidades y sinergias</li> <li>• Revisión de logros</li> <li>• Motivación interna y promoción de incentivos para la implementación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual</li> <li>• Al inicio de cada proyecto del PETI</li> <li>• Rendición de cuentas Institucional</li> <li>• Por solicitud</li> </ul> |

*Fuente: Elaboración propia*

- Canales Electrónicos Internos

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

*Plan de comunicaciones - Canales electrónicos Internos*

| METODOLOGÍA                                                                                                                    | PÚBLICO OBJETIVO            | IMPACTO ESPERADO                                                                                                                                                                                                     | PERIODICIDAD                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Boletín informativo de los avances y retos en la implementación del PETI vigente (a través de correo electrónico y/o intranet) | Funcionarios y Contratistas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETI</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Rendición de Cuentas</li> </ul> |
| Comunicado de novedades operativas, logísticas y conceptuales (a través de correo electrónico y/o intranet)                    | Funcionarios y Contratistas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETI</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Permanente</li> </ul>                          |
| Experiencias significativas en el marco de la implementación del PETI (a través de video y/o intranet)                         | Funcionarios y Contratistas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de incentivos para la implementación</li> <li>Identificación de acciones desencadenadoras de resultados</li> <li>Reconocimiento de liderazgos en la</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> </ul>                               |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| METODOLOGÍA                                                                                                                                  | PÚBLICO OBJETIVO                                                                                  | IMPACTO ESPERADO                                                                                                                                                                                                              | PERIODICIDAD                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                              |                                                                                                   | implementación del PETI                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                              |
| Piezas informativas resumidas sobre el inicio, necesidades de proveedores, convocatorias, alianzas, avance y resultados en el marco del PETI | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos</li> <li>Empresas</li> <li>Entidades</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento de la SNS como líder en procesos de modernización y de estrategia en TI</li> <li>Divulgación de necesidades de adquisiciones para la implementación del PETI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Por solicitud</li> <li>Rendición de cuentas</li> </ul> |

*Fuente: Elaboración propia*

- Redes Sociales, Portal Web

*Plan de comunicaciones - Portal Web*

| METODOLOGIA                                                                                                  | PUBLICO OBJETIVO                                                                                  | IMPACTO ESPERADO                                                                                                                         | PERIODICIDAD                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Piezas informativas resumidas sobre el inicio, necesidades de proveedores, convocatorias, alianzas, avance y | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos</li> <li>Empresas</li> <li>Entidades</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento de la SNS como líder en procesos de modernización y de estrategia en TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Por solicitud</li> <li>Rendición de cuentas</li> </ul> |

|                                                                                   |                                                                       |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>                                   | <b>CÓDIGO</b>  | DEFT07     |
|                                                                                   | <b>FORMULACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b> | <b>VERSIÓN</b> | 1          |
|                                                                                   |                                                                       | <b>FECHA</b>   | 31/05/2023 |

| METODOLOGIA                     | PUBLICO OBJETIVO | IMPACTO ESPERADO                                                                                                              | PERIODICIDAD |
|---------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| resultados en el marco del PETI |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgación de necesidades de adquisiciones para la implementación del PETI</li> </ul> |              |

*Fuente: Elaboración propia*