

NOTA INTERNA
SSO-2026-240-003030-3

Bogotá, 30 de junio de 2026

DE: **GUILLERMO CERON SANDOVAL**
OFICINA DE CONTROL INTERNO
JEFE DE CONTROL INTERNOPARA **ANDREA ELIZABETH HURTADO NEIRA**
GERENTE
DESPACHO DEL GERENTE

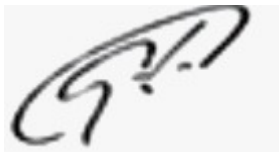
Asunto: Seguimiento al cumplimiento de la Política de Gobierno Digital – Vigencia 2026.

Respetada doctora Andrea, cordial saludo.

En cumplimiento del Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (modificado por el artículo 1 del Decreto 338 de 2019) que establece: “*Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, (...)*” (Subrayado fuera de texto), de manera atenta le envío el Informe Final N° OCI-SISSO-IL-2026-15 de la auditoría interna de cumplimiento: **Seguimiento al cumplimiento de la Política de Gobierno Digital – Vigencia 2026**, del período comprendido entre el 1 de mayo de 2025 y el 31 de mayo de 2026.

Agradezco su acostumbrado respaldo en nuestra labor de auditoría interna, su atención y gestión pertinente, y manifiesto nuestra disposición para atender cualquier duda o inquietud que surja en el marco de esta auditoría de cumplimiento.

Cordialmente,

**GUILLERMO CERON SANDOVAL**
JEFE DE CONTROL INTERNO



Anexos: IL-2026-15 SgtoCumpPGD-Final

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.	
Cargo funcionario / Contratista	Nombre/Cargo
Aprobado por:	GUILLERMO CERON SANDOVAL/OCI
Revisado por:	GUILLERMO CERON SANDOVAL / OCI
Elaborado por:	JORGE ORLANDO SANCHEZ ALCALA / OCI



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

N° INFORME: OCI-SISSO-IL-2026-15

NOMBRE TRABAJO DE AUDITORÍA: Seguimiento al cumplimiento de la Política de Gobierno Digital – Vigencia 2026.

DESTINATARIOS¹

Integrantes Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno:

- Andrea Elizabeth Hurtado Neira Gerente
- Ana Lucia Quintero Mojica - Subgerente Corporativa
- Bertha Lucia Mora Quiñones - Subgerente Prestación de Servicios de Salud
- Hernando Miguel Mojica Mugno - Jefe Oficina de Sistemas de Información TICs
- María Greicy Guacaneme Valbuena - Jefe Oficina Asesora de Desarrollo Institucional
- Carmen Esther Acero García- Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
- Julio Alfonso Peñuela Saldaña - Jefe Oficina Asesora Jurídica
- Rosa Viviana Cubillos Medrano - Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
- Mónica Amparo Varón Aguirre - Jefe Oficina de Calidad

EMITIDO POR: Guillermo Cerón Sandoval, Jefe Oficina de Control Interno

EQUIPO AUDITOR: Jorge Orlando Sánchez Alcalá, Profesional Especializado I -OPS

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar evaluación y seguimiento al cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, de acuerdo con los lineamientos de la Estrategia de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC y al Decreto 767 de 2022 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital".

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mediante documentación remitida por la Oficina de Gestión Informática (Gestión de TICS), se validarán los componentes de la Política de Gobierno Digital:

- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ADOPCIÓN
- GOBERNANZA Y RESPONSABILIDAD
- PLANEACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL
- IMPLEMENTACIÓN – TIC PARA EL ESTADO
- IMPLEMENTACIÓN – TIC PARA LA SOCIEDAD (PACIENTE)
- TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN

¹ En virtud de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 **Artículo 2.2.21.4.7**, Parágrafo 1° (modificado por el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019) "Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, (...)"

- HABILITADORES – ARQUITECTURA E INTEROPERABILIDAD
- SEGURIDAD DIGITAL Y PRIVACIDAD
- GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DATOS
- SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES (OBLIGATORIOS)
- GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS
- RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO (ENFOQUE SALUD)
- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
- CRITERIOS DIFERENCIALES – SUBRED SUR OCCIDENTE

3. **ALCANCE** (Periodo Auditado: 01/05/2025 a 31/05/2026)

El presente seguimiento tiene como objetivo verificar las acciones adelantadas por la entidad para la implementación y cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, con base en la información registrada en el aplicativo Almera y la documentación suministrada por la Oficina de Gestión Informática (Gestión de TIC), correspondiente al período comprendido entre el 1 de mayo de 2025 y el 31 de mayo de 2026, a fin de validar la aplicación de dicha política en la Subred Sur Occidente.

Nota: El establecimiento de este período no limita la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

4. **CRITERIOS**

- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 6** (Febrero 2026) *“El Manual Operativo brinda los elementos fundamentales para que las entidades públicas implementen el Modelo de manera adecuada y fácil, ya que contempla los aspectos generales que se deben tener en cuenta para cada una de las políticas de gestión y desempeño, su marco normativo, su ámbito de aplicación, sus propósitos, sus lineamientos generales y los criterios diferenciales para aplicar en las entidades territoriales.”*
- **Manual De Gobierno Digital - Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018** (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2) *“La política de Gobierno Digital establecida mediante el Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2), forma parte del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG) y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la dimensión operativa de Gestión para el Resultado con Valores, que busca promover una adecuada gestión interna de las entidades y un buen relacionamiento con el ciudadano, a través de la participación y la prestación de servicios de calidad.”*
- **Decreto 1078 de 2015 Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** (Diciembre 2023) *“TÍTULO 9 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO 1 POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL - ARTÍCULO 2.2.9.1.1.1. Objeto. El presente capítulo establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la*

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.”

- **Decreto 767 de 2022** (Mayo 16) “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”

5. MÉTODOS, PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS

Para la ejecución de la auditoría se aplicaron principalmente técnicas y/o procedimientos de análisis, comparación e inspección documental, muestreos y pruebas de recorrido; el detalle de cada procedimiento se encuentra en los papeles de trabajo, los cuales se encuentran ubicados en el sistema institucional de gestión, siendo esta la fuente oficial y definitiva de la información del proceso.

En atención a los lineamientos normativos y procedimentales aplicables a las Oficinas de Control Interno, en la ejecución de este trabajo se aplicó un enfoque sistemático y disciplinado que abarcó tres (3) fases: planeación (describiendo las herramientas y las hojas de trabajo que se desarrollarán en la auditoría), ejecución (verificación documental y de procedimientos en cumplimiento a los lineamientos definidos por MinTIC y el Departamento Administrativo de la Función Pública) y comunicación (permitiendo realizar la verificación de los resultados obtenidos y de esta manera desarrollar el plan de acción o de mejora que se considere pertinente por la unidad auditada), desarrolladas de acuerdo con el cronograma de trabajo establecido para la auditoría interna de cumplimiento.

En esta auditoría interna de cumplimiento se realizó verificación documental y de concurrencia, de los ítems que tienen relación directa con la Política de Gobierno Digital en la entidad, según el programa de trabajo definido, así:

TEMA(S)	REQUISITOS NORMATIVOS A VERIFICAR	INSUMO(S) PARA VALIDAR EL CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO NORMATIVO
Seguimiento a la Implementación de La Política de Gobierno Digital	<ul style="list-style-type: none"> * Decreto 767 de 2022: Política de Gobierno Digital * Políticas Institucionales 2020-2024, Subred Integrada De Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. 	Política de Gobierno Digital (Código 01-01-OD-0031) Almera.
Política de Gobierno Digital - MIPG, Gobierno de Colombia MinTIC,	*2026-02-10_Documento_manual_operativo_mdi_v6.1-SU46AAD1CIN35AA	<ul style="list-style-type: none"> *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Versión 6 - 2026; Numeral 3.3.4 Política Gobierno Digital *MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión: 4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 13/05/2026	
		Código: 17-00-FO-0009	

Decreto 1078 de 2015.	<ul style="list-style-type: none"> * Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital * Decreto 1078 de 2015 Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 	<p>Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)</p> <p>*Función Pública - Decreto 1078 de 2015 Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mayo 26) VERSIÓN INTEGRADA CON SUS MODIFICACIONES</p>
Resultaos de la Implementación de La Política de Gobierno Digital	<ul style="list-style-type: none"> * 2026-02-10_Documento_manual_operativo_mdi_v6.1-SU46AAD1CIN35AA * Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital * Decreto 1078 de 2015 Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 	<p>* Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Versión 6 - 2026; Numeral 3.3.4 Política Gobierno Digital</p> <p>*MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)</p> <p>*Función Pública - Decreto 1078 de 2015 Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mayo 26) VERSIÓN INTEGRADA CON SUS MODIFICACIONES</p> <p>*Política de Gobierno Digital (Código 01-01-OD-0031) Almera.</p>

6. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO,

Mediante la Nota Interna SSO-2026-240-002636-3, se notificó a la Oficina de Gestión Informática (Gestión TIC) el inicio de las actividades de auditoría, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, el Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2026 y el Decreto 648 de 2017, particularmente en lo relacionado con el rol de evaluación y seguimiento.

La evaluación se realizó mediante la comparación de la información suministrada por el área auditada con los requisitos establecidos en las normas y documentos citados en los criterios de auditoría, relacionando los resultados de las pruebas de auditoría aplicadas, a continuación:

En la primera prueba de Revisión Documental

Mediante la información solicitada y aportada por el Jefe de la Oficina de Gestión Informática (Gestión de TICS), documentación, se evaluarán los siguientes ítems:

- a) Verificar la existencia y actualidad de la Política de Gobierno Digital.
- b) Revisar el porcentaje de adopción e implementación de la política de Gobierno Digital.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

c) Identificar y validar el cumplimiento de los indicadores, aplicados a la Política de Gobierno Digital.

Con la documentación aportada por el auditado y recopilada por el auditor de las herramientas de la entidad, como lo son la página web y el aplicativo Almera, donde se cuenta con los soportes de lo aquí mencionado; se desarrolla de la revisión documental, con la que se dará alcance a la evaluación de las temáticas: existencia y actualidad de la Política de Gobierno Digital, porcentaje de adopción e implementación de la política de Gobierno Digital e identificación y validación del cumplimiento de los indicadores, aplicados a la Política de Gobierno Digital, dando así lo resultados de los siguientes ítems:

a) Verificar la existencia y actualidad de la Política de Gobierno Digital.

De acuerdo con el alcance de la auditoría con corte al 31 de mayo de 2026, se evidenció que la entidad cuenta con la Política de Gobierno Digital identificada con el código 01-01-OD-0031, en su versión 3, aprobada el 9 de julio de 2021.

Posteriormente, tras la presentación del informe preliminar, el auditado remitió, mediante correo electrónico del 26 de junio de 2026, la actualización de dicha política, identificada con el mismo código 01-01-OD-0031, en su versión 4, aprobada el 25 de junio de 2026.

Los documentos mencionados se encuentran disponibles en el aplicativo Almera.

b) Revisar el porcentaje de adopción e implementación de la política de Gobierno Digital.

A un cuando la entidad cuenta con indicador que se relaciona con las actividades para la implementación de la Política de Gobierno Digital, denominado indicador Código PAA-13-05 “Implementación de Gobierno Digital y Transformación Digital Subred Sur Occidente ESE”, no se observa un indicador que permita determinar el cumplimiento de los estándares definidos en las normas y documentos de la Política de Gobierno Digital; sin embargo, la entidad evidencia el reporte de la información al formulario unida de avances en la gestión FURAG, el cual arroja anualmente el resultado del índice de Gobierno Digital, en el cual se mide el porcentaje de implementación del a política en cuestión.

c) Identificar y validar el cumplimiento de los indicadores, aplicados a la Política de Gobierno Digital.

Durante la auditoría se evidenció que, para el período comprendido entre enero y diciembre de 2025, para la implementación de la Política de Gobierno Digital se dio un cumplimiento del 100% de las actividades programadas, conforme al seguimiento registrado a través del indicador Código PAA-13-05 “Implementación de Gobierno Digital y Transformación Digital Subred Sur Occidente ESE”, el cual

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

cuenta con una frecuencia de medición semestral y una unidad de medida expresada en términos porcentuales.

Sin embargo, en el aplicativo Almera no se cuenta con el soporte del desarrollo de la actividad (Fortalecimiento Tableros urgencias).

En la segunda prueba de Revisión Documental

A través de la prueba se verificarán las acciones adelantadas por la entidad, para la implementación y cumplimiento de Política de Gobierno Digital, a partir de la información a portada y la alojada en el aplicativo Almera de la entidad.

Mediante revisión Documental de Normativas y soportes aportados por el auditado, se valida el cumplimiento de los parámetros, que indican ser requeridos, para la Política de Gobierno Digital, evaluando los siguientes ítems.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ADOPCIÓN

- En el desarrollo de la auditoría se evidenció que la entidad se reconoce como sujeto obligado de la Política de Gobierno Digital y considera su cumplimiento como obligatorio en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Asimismo, se constató su integración dentro de dicho modelo a través de la adopción de instrumentos formales, respaldados mediante la Resolución No. 562 del 21 de julio de 2025, por la cual se establece el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como la Resolución No. 2025-000976, que corrige un error formal de la anterior, documentos que fueron suministrados como soporte dentro de la evidencia de la auditoría.
- Aplicación del Manual de Gobierno Digital como guía.

En el desarrollo del trabajo el auditado informó la aplicación del Manual de Gobierno Digital como guía para la gestión y desarrollo de sus procesos. En este sentido, se constató la designación del Líder de Gobierno y Transformación Digital, rol asumido por el jefe de la Oficina de Sistemas de Información TIC, quien hace parte del Comité Institucional. Asimismo, se realiza el diagnóstico mediante la herramienta de autodiagnóstico de MIPG, integrando sus lineamientos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). En cuanto a la implementación de habilitadores, se evidencian avances en Arquitectura Empresarial, Seguridad de la Información (MSPI) y Servicios Ciudadanos Digitales, mediante la ejecución de proyectos de transformación digital orientados a mejorar la atención en salud, como el Contrato 4050-2025, que incorpora herramientas de inteligencia artificial, incluyendo mecanismos de alerta para optimizar tiempos de atención, tableros de control, soporte en la toma de decisiones clínicas y gestión de citas a través de un bot de atención por WhatsApp. De igual forma, se identifican iniciativas como el Contrato 3682-2026 (NETUX en la nube para captura de información en unidades móviles), y contratos relacionados con la seguridad de la información, tales como el 7147-2025 (firewall), 4600-2025 (antivirus) y 3716-2026 (servicio de ethical hacking). Finalmente, se evidenció que el seguimiento se realiza a través de indicadores registrados en el aplicativo Almera y se reporta anualmente mediante el formulario FURAG, en

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Manual de Gobierno Digital del MinTIC.

- Implementación de la política articulada con otras políticas institucionales. En el desarrollo del trabajo el auditado informó que la política se implementa de manera articulada con otras políticas institucionales, garantizando coherencia y alineación estratégica. En particular, se encuentra vinculada con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), la política de seguridad digital, la política de cero papel, la política de transparencia y acceso a la información pública, la política de comunicaciones, la política de gerencia de la información y gestión estadística, la política de tratamiento y protección de datos personales, la política de gestión de la tecnología y la política de gestión documental. Políticas institucionales publicadas en el sistema Almera.

2. GOBERNANZA Y RESPONSABILIDAD

Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que la entidad cuenta con un esquema definido de gobernanza y responsabilidad en materia de gestión y desempeño institucional, soportado en los siguientes elementos:

La entidad dispone del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, formalizado mediante la Resolución No. 562 del 21 de julio de 2025 (01-00-RES-562-2025), en el cual se establece que el liderazgo de la política recae en el representante legal de la entidad.

Se identificó la existencia de un líder TIC definido (CIO o equivalente), función ejercida por el Jefe de la Oficina de Sistemas de Información TIC, actualmente el Ingeniero Miguel Mojica Mugno, quien adicionalmente asume la responsabilidad de seguridad de la información.

Se evidenció la articulación entre los niveles estratégico, táctico y operativo, la cual se gestiona a través de:

- ✓ Un tablero institucional de indicadores, donde se consolidan las mediciones correspondientes a los tres niveles de la organización.
- ✓ El mapa de procesos institucional, ambos instrumentos alojados en el aplicativo Almera de la entidad.

3. PLANEACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL

En el desarrollo del trabajo de auditoría, se evidenció que la entidad ha incorporado el componente de Gobierno Digital dentro de su planeación institucional, a través de los siguientes elementos:

El Gobierno Digital se encuentra integrado en el Plan Estratégico Institucional, mediante:

- ✓ La definición de la política de Gobierno Digital.
- ✓ El mapa de procesos institucional.
- ✓ El mapa estratégico institucional.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

- ✓ La promulgación y ejecución de acciones orientadas al cumplimiento del Decreto 612 de 2022, proyectadas para la vigencia 2026.

Se constató que el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) se encuentra vigente, identificado con el código 13-00-PL-0001, denominado Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI 2026, versión 9 con fecha del 31 de diciembre de 2025, el cual se encuentra alojado en el aplicativo Almera. Este instrumento incorpora el proyecto de transformación digital de la entidad.

De acuerdo con lo informado por el auditado, la entidad dispone de proyectos TIC alineados con los objetivos institucionales, así como de una priorización de iniciativas tecnológicas en el sector salud. Dentro de los proyectos destacados se evidencian:

- ✓ Telemedicina, implementada en los hospitales de Bosa y Fontibón, en la modalidad de tele-experticia.
- ✓ Interoperabilidad clínica, en el marco de Bogotá Salud Digital, incluyendo interoperabilidad con servicios de radiología y laboratorio clínico.
- ✓ Integración de alertas clínicas mediante inteligencia artificial, a través del sistema denominado OPORTUNA.
- ✓ Mejoras en la Historia Clínica Electrónica.

4. IMPLEMENTACIÓN – TIC PARA EL ESTADO

- Uso de TIC para mejorar procesos internos.

En el desarrollo del trabajo el auditado informó la capacitación en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la optimización de los procesos internos, particularmente en el servicio farmacéutico, mediante la desmaterialización de la operación y la implementación de herramientas tecnológicas como el sistema Dinámica Gerencial y SURESOC.

En este sentido, se observó que en el proceso de solicitud y entrega de medicamentos se está incorporando el uso de medios digitales, con el propósito de eliminar la utilización de formatos físicos y registros manuales.

- Automatización de procesos administrativos.

Se evidenció la automatización de procesos administrativos mediante el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas institucionales, destacándose el sistema SURESOC, desarrollado In-house, el cual está orientado a la gestión de diversos procesos administrativos. Entre sus principales funcionalidades se encuentran:

- ✓ Certificación de pagos de contratos de prestación de servicios (OPS).
- ✓ Creación y gestión de requerimientos OPS.
- ✓ Registro y control de novedades del talento humano.
- ✓ Generación de certificaciones de personal de planta, entre otras.

Adicionalmente, se observa la implementación de un robot para la gestión de contratación en la plataforma SECOP, herramienta que opera desde el año 2018. Inicialmente fue provista por un proveedor externo, y actualmente cuenta con

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

desarrollo interno con el apoyo de la Subred Norte. Esta solución permite la digitación masiva de nuevos contratos y la modificación de los existentes, reduciendo significativamente la intervención manual y optimizando los tiempos del proceso.

- Implementación de sistemas de información (HIS u otros).

Se evidenció la implementación del sistema de información hospitalario Dinámica Gerencial (HIS), el cual se encuentra operando en el 100 % de los servicios institucionales.

No obstante, se identificó que el sistema se encuentra en un proceso de mejora continua, a través de actualizaciones periódicas orientadas a garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y a atender los requerimientos funcionales de los diferentes servicios asistenciales y administrativos.

- Integración de sistemas institucionales.

El auditado informó la integración de los sistemas de información institucionales, específicamente entre el sistema asistencial Dinámica Gerencial (HIS) y el sistema administrativo SURESOC, lo que permite una articulación efectiva entre los procesos clínicos y administrativos.

Adicionalmente, la entidad adelanta iniciativas de interoperabilidad con el Ministerio de Salud, entre las cuales se identificaron:

- ✓ Proyecto Bogotá Salud Digital: Consiste en el envío de siete (7) documentos clínicos estructurados (CDA), generados a partir de la información clínica institucional, correspondientes a los siguientes servicios:
 - ❖ Consulta de medicina general.
 - ❖ Consulta de odontología.
 - ❖ Atención a gestantes.
 - ❖ Egresos hospitalarios.
 - ❖ Consulta de urgencias.
 - ❖ Exámenes de laboratorio clínico.
 - ❖ Estudios de radiología.
- ✓ Cumplimiento de la Resolución 1888 de 2025: Mediante el envío de cuatro (4) Registros de Datos en Salud (RDA), asociados a:
 - ❖ Paciente.
 - ❖ Consulta externa.
 - ❖ Urgencias.
 - ❖ Hospitalización.

Lo anterior evidencia avances en la interoperabilidad y el intercambio de información con entidades externas, fortaleciendo la gestión de datos en salud y el cumplimiento de lineamientos normativos.

- Uso de datos para toma de decisiones.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

Se evidenció el uso de datos para la toma de decisiones mediante la implementación de tableros de control institucionales disponibles en el portal: <https://tableros.subredsuroccidente.gov.co/>

Estos tableros, desarrollados en la herramienta Power BI, permiten la centralización, monitoreo y visualización en tiempo real de información clave de la subred. Asimismo, facilitan la integración de datos provenientes de diversas fuentes (como hojas de cálculo, sistemas de información y bases de datos), transformándolos en visualizaciones interactivas y de fácil interpretación.

Lo anterior contribuye a una gestión basada en datos, apoyando la toma de decisiones oportunas, informadas y orientadas a resultados.

5. IMPLEMENTACIÓN – TIC PARA LA SOCIEDAD (PACIENTE)

- Trámites y servicios en línea disponibles.

Se evidenció la disponibilidad de trámites y servicios en línea a través del portal web institucional: <https://subredsuroccidente.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/>

Tramites como los siguientes:

- ✓ Banco de ideas de proyectos en salud - subred sur occidente
- ✓ Programa ruta de la salud
- ✓ Certificado de nacido vivo
- ✓ Examen de laboratorio clínico
- ✓ Concepto sanitario
- ✓ Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- ✓ Historia clínica
- ✓ Atención inicial de urgencia
- ✓ Radiología e imágenes diagnósticas
- ✓ Terapia
- ✓ Vacunación antirrábica de caninos y felinos
- ✓ Certificado de defunción por muerte natural
- ✓ Vacunación programa ampliado de inmunizaciones PAI
- ✓ Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas
- ✓ Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas
- ✓ Asignación de cita para la prestación de servicios en salud

Canales digitales habilitados (web, apps, call center).

Se evidenció la habilitación de múltiples canales digitales para la atención al ciudadano, entre los cuales se destacan:

- ✓ Correo electrónico institucional: contactenos@subredsuroccidente.gov.co
- ✓ Página web institucional con acceso a información de transparencia y trámites: <https://subredsuroccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/tramites-2/>

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

- ✓ Atención presencial en ventanilla única de correspondencia (lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.).
- ✓ Servicio de Contact Center, soportado mediante el contrato No. 6779-2024.
- ✓ Implementación del Chatbot “Oportuna”, el cual utiliza tecnologías de inteligencia artificial y machine learning para la atención automatizada, interpretando solicitudes de los usuarios y brindando respuestas conforme a flujos conversacionales previamente definidos.

Como avance relevante para la vigencia 2026, se evidenció la implementación del bot de asignación de citas médicas, que permite a los usuarios seleccionar sede, horario y profesional de salud, ampliando la cobertura a 23 servicios disponibles para agendamiento.

- Acceso digital a citas, resultados y servicios.

Se evidenció el acceso digital a servicios de salud, principalmente a través del Contact Center y el chatbot “Oportuna”, facilitando la gestión de citas médicas de manera autónoma por parte de los usuarios, con cobertura ampliada en la vigencia 2026.

Con el Contrato Contact Center contrato 6779-2024, se obtuvo el Chatbot Oportuna, el cual permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados

Con avances aplicados en el 2026 como: el Bot de citas médicas permite a los pacientes o acudientes escoger la sede de atención, el horario y medico de su preferencia para la cita médica en la subred sur occidente.

- Cumple criterios de accesibilidad y lenguaje claro.

Se evidenció que el portal institucional incorpora herramientas y elementos orientados a la accesibilidad y al uso de lenguaje claro, entre los cuales se destacan, Plugin de accesibilidad que permite:

- ✓ Ajuste del tamaño de letra.
- ✓ Activación de texto legible.
- ✓ Modificación de contraste y colores.
- ✓ Subrayado de enlaces.
- ✓ Integración con el Centro de Relevo (lengua de señas colombiana): <https://www.centroderelvo.gov.co/632/w3-channel.html>
- ✓ Estructuración de contenidos bajo lenguaje claro, especialmente en el menú de trámites y servicios, orientado al ciudadano.
- ✓ Disponibilidad de la línea telefónica 195 y otros canales de atención, como alternativa para población sin acceso digital.

(panel "Cambiar tamaño de letra / Contraste / Escoger color / Subrayar enlaces") y del enlace al Centro de Relevo, ambos visibles en <https://subredsuroccidente.gov.co/>.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

- Usuarios utilizan y apropian los servicios digitales.

El auditado informó la adopción de servicios digitales por parte de los usuarios, particularmente mediante el uso del chatbot “Oportuna” para la asignación de citas médicas, cuyos resultados se encuentran documentados en la presentación “Bot de citas Oportuna – mayo 2026 (versión fin de mes)”.

6. TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN

- Publica información en sitio web institucional.

Se evidenció la publicación de información institucional en el portal web oficial, específicamente en el enlace de transparencia y acceso a la información: <https://subredsuoccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/>

- Publica datos abiertos.

El auditado informó que la gestión y publicación de información en el sitio web institucional bajo la responsabilidad del área de comunicaciones, a través del rol de web máster, encargada de la administración, actualización y cargue de contenidos. Este proceso se realiza mediante solicitudes gestionadas por el área de sistemas, a través de tickets que contienen la información a publicar.

- Tiene canales de participación ciudadana digital.

Se evidenció la implementación de espacios de participación ciudadana, incluyendo ejercicios de rendición de cuentas y otros mecanismos de interacción con la ciudadanía, mediante acceso en la página web de la entidad.

- Implementa rendición de cuentas digital.

Se evidenció la publicación y divulgación de actividades asociadas a la rendición de cuentas a través de medios digitales, disponibles en los siguientes enlaces:

- ✓ <https://subredsuoccidente.gov.co/?s=rendicion>
- ✓ <https://subredsuoccidente.gov.co/case/subred-sur-occidente-realizo-su-primer-dialogo-ciudadano-2026-como-antesala-a-la-rendicion-de-cuentas/>
- ✓ <https://intranet.subredsuoccidente.gov.co/case/acercandonos-mas-a-los-territorios-con-nuestro-ii-dialogo-ciudadano/>

- Aplica enfoque de Estado abierto.

El auditado informó la adopción de prácticas asociadas al enfoque de Estado abierto, mediante la publicación de datos abiertos en plataformas a nivel distrital y nacional, entre las cuales se destacan:

- ✓ <https://datosabiertos.bogota.gov.co/organization/subred-integrada-de-servicios-de-salud-sur-occidente-e-s-e>
- ✓ <https://www.datos.gov.co/browse?q=Inventario+de+activos+de+informaci%C3%B3n+de+la+Subred+Sur+Occidente+2025>

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

Lo anterior permite el acceso público a información institucional, promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración.

7. HABILITADORES – ARQUITECTURA E INTEROPERABILIDAD

- Implementa arquitectura empresarial.

El auditado remitió lineamientos de arquitectura empresarial, mediante el documento (13-00-GI-0002 Guía arquitectura empresarial), el cual se encuentra pendiente por normalización el en aplicativo Almera; en este documento se establece la estructuración, integración y gestión de los sistemas de información.

- Interoperabilidad con EPS y SISPRO.

Se evidencia informe SSO-2026-200-008523-1 reporte resolución 1888 2025-1, del desarrollo de capacidades de interoperabilidad en cumplimiento de la normatividad vigente, específicamente lo establecido en las resoluciones 1888 de 2025 y 2275 de 2023. Esta interoperabilidad se encuentra soportada en la operación del sistema Dinámica Gerencial, mediante el intercambio de información con actores del sector salud, incluyendo EPS y plataformas del SISPRO.

- Usa marco de interoperabilidad del Estado.

Se evidencia informe SSO-2026-200-008523-1 reporte resolución 1888 2025-1, la adopción del marco de interoperabilidad del Estado, en concordancia con los lineamientos establecidos en la Resolución 1888 de 2025, orientando el intercambio de información entre sistemas de manera estandarizada y segura.

8. SEGURIDAD DIGITAL Y PRIVACIDAD

- Implementa modelo de seguridad (MSPI).

Se evidenció la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), soportado en la realización de autodiagnósticos de seguridad que permiten evaluar el estado de madurez en la gestión de la seguridad de la información.

- Gestiona riesgos de seguridad digital.

Se evidenció la gestión de riesgos de seguridad digital a través de la herramienta institucional Almera, en la cual se registran, analizan y hacen seguimiento a los riesgos asociados a la seguridad de la información.

- Cuenta con plan de seguridad.

Se evidenció la existencia de planes de seguridad de la información, los cuales se encuentran documentados y publicados tanto en el portal institucional como en el sistema Almera, facilitando su consulta y seguimiento.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

- Protege datos sensibles (historia clínica).

Se evidenció la implementación de medidas para la protección de datos sensibles, en particular de la historia clínica, soportadas en el contrato de hosting No. 4004-2025, que garantiza condiciones de seguridad para el almacenamiento y gestión de la información.

- Aplica privacidad por diseño y por defecto.

El auditado informó la aplicación de principios de privacidad por diseño y por defecto, conforme a lo establecido en el manual de seguridad de la información, el cual define lineamientos para la protección de datos personales desde la concepción y operación de los sistemas de información.

9. GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DATOS

- Usa datos para toma de decisiones.

El auditado informó que el uso de datos para la toma de decisiones mediante la implementación de tableros de control institucionales, que permiten el seguimiento y análisis de indicadores relevantes para la gestión de la subred. Remítase a la página (<https://tableros.subredsuoccidente.gov.co/>), a la cual se ingresa con el usuario y contraseña que se emplea para el acceso SURESOC.

- Implementa gobierno de datos.

El auditado informó que la implementación de un enfoque de gobierno de datos liderado por el área de Gestión de la Información, bajo la coordinación de la Dra. Diana Silva, con el apoyo del área de Gestión Informática de la Oficina de Sistemas de Información.

Las responsabilidades de las áreas involucradas se encuentran definidas en los numerales 4.14.1 y 4.14.2 de la documentación institucional. Asimismo, se identificaron como parte del proceso los siguientes documentos:

- ✓ 22-00-PL-0001 – Plan de Gerencia de la Información.
- ✓ 01-01-OD-0011 – Política de Gerencia de la Información y Gestión Estadística.

Dentro del Plan de Gerencia de la Información se destaca el numeral 4.8.2, correspondiente a la implementación del modelo de gobierno del dato.

Soportes:

- ✓ <https://intranet.subredsuoccidente.gov.co/informacion-oficial/participacion-social-informes-de-produccion/>
 - ✓ Repositorios institucionales (SharePoint).
- Garantiza calidad e integridad de datos.

Se evidencia que la entidad cuenta con un sistema de información institucional que garantiza la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información en tiempo real,

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

así como la custodia y consulta de registros históricos provenientes de otros sistemas que han apoyado los procesos asistenciales.

Adicionalmente, todas las sedes de la subred se encuentran interconectadas en red, lo que permite la transmisión de información clínica (ambulatoria, urgencias y hospitalización) y administrativa, contribuyendo a la calidad, oportunidad y accesibilidad de los datos. Este proceso se encuentra soportado por mecanismos como:

- ✓ Infraestructura tecnológica de comunicaciones.
 - ✓ Procesos de transmisión de información interna y externa.
 - ✓ Plan de Gerencia de la Información (22-00-PL-0001).
- Gestiona información estadística.

El auditado informó que la Oficina de Gestión de la Información realiza procesos de validación de la información estadística en conjunto con los líderes de proceso, asegurando la calidad y consistencia de los datos reportados, Documento (Validación de Información).

10. SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES (OBLIGATORIOS)

- Autenticación digital.

El auditado informó la implementación de mecanismos de autenticación digital, destacándose el uso de firma digital mediante dispositivos tipo tableta para la captura de firmas electrónicas en los procesos institucionales. Esta gestión se encuentra soportada en el documento denominado “*Adquisición de tabletas de captura digital – Estudios Previos OC-070-2026 SECOP*”, registrado en la plataforma Almera con el código 18-01-FO-0008 Estudios Previos Proceso V5, el cual fue aportado como evidencia durante el ejercicio de auditoría.

No obstante, en respuesta al informe preliminar remitido el 24 de junio de 2026, el auditado adjuntó, mediante correo electrónico, evidencia adicional de la implementación de la autenticación digital, específicamente relacionada con el proceso de captura de firmas en los consentimientos informados firmados digitalmente. Este procedimiento se realiza a través de las tabletas mencionadas y su ejecución se evidencia en los tableros de seguimiento de consentimientos informados firmados digitalmente, disponibles en el siguiente enlace: <https://tableros.subredsuoccidente.gov.co/content.html#!/tablero/28>

- Carpeta ciudadana digital.

El auditado informó que, en el marco del proyecto asociado a la Resolución 1888 de 2025, el Ministerio de Salud tiene previsto integrar la información de los pacientes en la Carpeta Ciudadana Digital, lo cual permitirá el acceso centralizado a la información en salud por parte de los ciudadanos.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión: 4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 13/05/2026	
		Código: 17-00-FO-0009	

- Integración al Portal Único del Estado.

El auditado informó que la entidad participa en iniciativas de integración promovidas por el Ministerio de Salud, orientadas a la incorporación de información en la Carpeta Ciudadana Digital, en el marco de la Resolución 1888 de 2025, como mecanismo de articulación con el ecosistema digital del Estado. Accesos como lo es Bogotá te escucha, ubicado en la parte inferior de la página web y que cuenta con el acceso directo a la página.

(<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticonario/?language=es>)

- Acceso a trámites electrónicos.

Se evidenció la disponibilidad de trámites electrónicos a través de la página web institucional, particularmente mediante el proyecto Oportuna – Bot de citas médicas, el cual permite a los usuarios gestionar la asignación de citas de manera digital.

Ingresado a la página de la entidad: <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/subred-integrada-de-servicios-de-salud-sur-occidente-ese>

Ingresado a la página de la entidad: (<https://subredsuoccidente.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/canales-de-atencion-y-pida-una-cita/>), el cual al dar click en el botón (Oportuna citas médicas) lo redirecciona al WhatsApp mediante el link: https://api.whatsapp.com/send/?phone=573209281821&text&type=phone_number&pp_absent=0

11. GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

- Trámites digitalizados progresivamente.

El auditado informó acerca de la digitalización progresiva de trámites mediante la implementación del sistema OPORTUNA, a través de su chatbot, el cual permite masificar la atención a usuarios mediante la interpretación de texto con tecnologías de inteligencia artificial y machine learning, brindando respuestas y soluciones conforme a flujos conversacionales previamente definidos, que permite a los pacientes o acudientes seleccionar la sede de atención, el horario y el profesional de su preferencia, ampliando la cobertura a 23 servicios disponibles para agendamiento. Ingreso mediante la página web de la entidad, en la parte inferior, Oportuna citas médicas.

- Automatización de procesos internos.

Se identificó la automatización de procesos internos mediante el uso de las plataformas SURESOC, orientada a la gestión de trámites administrativos, y OPORTUNA, destinada a la gestión de solicitudes de citas, contribuyendo a optimizar la eficiencia administrativa y la atención a los usuarios.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

Durante la ejecución de la auditoría, no fue posible evidenciar la implementación y operación efectiva de dichas plataformas, debido a la ausencia de soportes suficientes que lo permitieran verificar.

No obstante, en respuesta al informe preliminar, el auditado allegó evidencia adicional que da cuenta de la operatividad y funcionalidad de las plataformas SURESOC y OPORTUNA, incluyendo soportes de la ejecución del proyecto y tableros de control que permiten monitorear su operación.

Adicionalmente, se evidenció la implementación de un robot (RPA) para el proceso de contratación por prestación de servicios (OPS) en la plataforma SECOP, el cual se encuentra actualmente operativo. De acuerdo con la información suministrada, este fue puesto en producción durante el mes de mayo de 2026 en el marco de las adiciones de contratos OPS de la Subred. Como soporte, se aportó material audiovisual que evidencia su funcionamiento.

- Actualización de trámites en SUIT.

El auditado informó que la actualización de los trámites institucionales en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), conforme a la normatividad vigente.

Se encuentran 14 tramites disponibles, en su mayoría con fecha de actualización septiembre 2025, listados así:

1. Banco de ideas de proyectos en salud - subred sur occidente
 2. Solicitud de concepto de vehículo transportadores de plaguicidas
 3. Historia clínica
 4. Atención inicial de urgencia
 5. Certificado de nacido vivo
 6. Certificado de defunción por muerte natural
 7. Terapia
 8. Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
 9. Concepto sanitario
 10. Vacunación antirrábica de caninos y felinos
 11. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
 12. Examen de laboratorio clínico
 13. Radiología e imágenes diagnósticas
 14. Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas
- Integración de servicios a plataformas digitales.

Se evidenció la integración de servicios institucionales a plataformas digitales, particularmente mediante la herramienta OPORTUNA, facilitando el acceso y gestión de servicios por parte de los usuarios, herramienta ubicada en la pagina web de la entidad.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

- Facilita acceso gratuito o incluyente.

Se evidenció que el portal institucional cumple con criterios de accesibilidad e inclusión, facilitando el acceso a los servicios digitales para la ciudadanía en general.

12. RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO (ENFOQUE SALUD)

- Facilita acceso a información pública.

Se evidenció que la entidad facilita el acceso a la información pública a través de su página web institucional y redes sociales, permitiendo a la ciudadanía consultar información relevante de manera oportuna.

- Mejora trámites mediante digitalización.

Se evidencia la mejora de los trámites institucionales a través de procesos de digitalización, apoyados en plataformas tecnológicas institucionales.

- Promueve participación ciudadana.

Se evidenció la promoción de la participación ciudadana mediante la realización de ejercicios de rendición de cuentas y otros espacios de interacción con la comunidad.

- Garantiza atención multicanal.

Se evidenció la disponibilidad de múltiples canales de atención al usuario, incluyendo la atención presencial (ventanilla) y el servicio de Contact Center, complementados con herramientas digitales como la plataforma Oportuna, lo cual fortalece la cobertura y accesibilidad de los servicios.

- Incorpora experiencia del paciente en mejoras.

Se evidencia la incorporación de la experiencia del paciente en los procesos de mejora institucional, a partir de la información recopilada en los ejercicios de rendición de cuentas y otros mecanismos de participación.

13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Realiza autodiagnóstico de Gobierno Digital.

Se evidenció que la entidad realiza anualmente el autodiagnóstico de la política de Gobierno Digital mediante el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

Avances de la Gestión (FURAG), lo cual permite evaluar su nivel de madurez y cumplimiento.

- Reporta en FURAG.

Se evidenció que el auditado realizó el reporte de información correspondiente a la vigencia 2025 en el FURAG, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Remite documento (Formulario FURAG Diligenciado Planeación 2025)

- Cuenta con indicadores de resultados.

Se evidenció la definición y seguimiento de indicadores de resultados, particularmente a través del monitoreo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), gestionado en la herramienta institucional Almera.

A un cuando la entidad cuenta con indicador que se relaciona con las actividades para la implementación de la Política de Gobierno Digital, denominado indicador Código PAA-13-05 “Implementación de Gobierno Digital y Transformación Digital Subred Sur Occidente ESE”, no se observa un indicador que permita determinar el cumplimiento de los estándares definidos en las normas y documentos de la Política de Gobierno Digital; sin embargo, la entidad evidencia el reporte de la información al Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG, el cual arroja anualmente el resultado del índice de Gobierno Digital, en el cual se mide el porcentaje de implementación de la política en cuestión.

- Mide satisfacción del usuario.

El auditado informó que la medición de la satisfacción del usuario mediante los servicios de la mesa de ayuda, a través de la cual se brinda soporte técnico y se recopila información sobre la percepción del servicio. Sumado a el INFORME DE SATISFACCIÓN RDC 2025.

- Implementa mejora continua.

El auditado manifestó la implementación de acciones orientadas a la mejora continua, principalmente enfocadas en el cumplimiento de los procesos de acreditación institucional. Estas acciones son gestionadas y registradas a través de la herramienta Almera, la cual permite el seguimiento y control de los planes de mejoramiento.

Se evidenció que los planes de mejoramiento gestionados por el auditado se encuentran orientados principalmente a la atención de hallazgos derivados de auditorías y entes de control, así como al fortalecimiento de la gestión administrativa, contractual y tecnológica. En particular, estos planes abordan aspectos relacionados con el mejoramiento de los sistemas de información, la interoperabilidad tecnológica,

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

la seguridad de la información, el cumplimiento de indicadores de gestión y la actualización de información institucional.

Asimismo, se observó que dichos planes son registrados y monitoreados a través de la herramienta Almera, permitiendo el seguimiento a las acciones definidas para la subsanación de debilidades identificadas y el fortalecimiento del control interno.

14. CRITERIOS DIFERENCIALES – SUBRED SUR OCCIDENTE

- Ajusta implementación a capacidad tecnológica.

El auditado informó que la entidad ajusta la implementación de sus iniciativas tecnológicas de acuerdo con la capacidad instalada, mediante la suscripción de contratos orientados a garantizar la disponibilidad y sostenibilidad de la infraestructura, tales como alquiler de equipos, servicios de hosting y suministro de repuestos.

De lo anterior se evidencia la existencia de los contratos:

- ✓ CONTRATO 4050-2025 GEODATA SAS IA BOT CITAS Tableros
- ✓ CONTRATO 6650-2023 REPUESTOS
- ✓ CONTRATO 6779-2024 contac center
- ✓ CONTRATO N°3426-2025 ALQUILER DE EQUIPOS

- Implementa lineamientos de forma gradual.

El auditado informó la implementación progresiva de los lineamientos de Gobierno Digital, articulados con instrumentos y políticas institucionales como el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), Política de seguridad y privacidad de la información, Plan de acción de la estrategia cero papel, Política Transparencia, acceso a la información pública, lucha contra la corrupción y antisoborno, Política de comunicaciones, Política Gerencia de La Información y Gestión Estadística, Política de tratamiento y protección de datos personales, Política gestión de la tecnología y Política de gestión documental; de lo cual se evidencio que los documentos se encuentran alojados en el aplicativo Almera de la entidad.

Adicionalmente, el auditado informó la realización de actualizaciones periódicas al sistema de información principal Dinámica Gerencial, así como ajustes contractuales en servicios tecnológicos (como hosting), orientados a la ampliación de recursos y capacidades (almacenamiento, procesamiento, entre otros). Asimismo, la ampliación de los canales de comunicación que interconectan las diferentes sedes de la subred.

- Prioriza servicios críticos de salud.

El auditado informó la priorización de servicios críticos, particularmente en la gestión y actualización de la historia clínica electrónica en el sistema Dinámica Gerencial, así

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

como la implementación de actualizaciones permanentes en el sistema para los servicios asistenciales y de urgencias.

- Optimiza recursos disponibles.

Se evidenció la optimización de los recursos tecnológicos mediante la adecuada administración de contratos asociados a infraestructura y servicios tecnológicos, tales como alquiler de equipos, hosting y suministro de repuestos, orientados a garantizar la continuidad y eficiencia de la operación institucional.

De lo anterior se evidencia la existencia de los contratos:

- ✓ CONTRATO N°3426-2025 ALQUILER DE EQUIPOS
- ✓ 4004-2025 contrato Hosting
- ✓ 4004-2025 prorroga adición contrato Hosting
- ✓ CONTRATO 6650-2023 REPUESTOS

En la tercera prueba de Concurrencia

Se realizará revisión y validación, de la aplicación de la Política de Gobierno Digital, en cumplimiento a los parámetros evaluados en las pruebas documentales, buscado los siguientes resultados.

- **% de trámites digitalizados**

En el desarrollo del trabajo el auditado informó, que la definición del porcentaje de trámites digitalizados es gestionada por el proceso de Desarrollo Institucional (Direccionamiento Estratégico), como área responsable de su medición y reporte, quien indica que se cuenta con: 13 tramites inscritos y 1 OPA.

Así mismo, durante la auditoría se constató la disponibilidad de trámites y servicios en canales digitales institucionales, lo cual permite verificar el avance en su digitalización, a través de los siguientes medios:

Portal de servicios del Distrito:

- ✓ <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/subred-integrada-de-servicios-de-salud-sur-occidente-ese>
- ✓ Página web institucional, en la sección de transparencia y acceso a la información (ítem 5 – Trámites):
- ✓ <https://subredsuoccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/tramites-2/>

Sección de “Atención y servicio a la ciudadanía” del portal institucional, donde se encuentran publicados los trámites disponibles en modalidad digital; lo anterior evidencia avances en la digitalización de trámites, así como su divulgación a través de canales digitales oficiales.

- **Acceso digital a citas médicas**

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

Se evidencia que, mediante la página de la entidad, se puede acceder a el portafolio de servicios por unidad y al Bot de citas que lo direcciona a WhatsApp, desde donde se puede continuar con su tramite

- ✓ <https://subredsuroccidente.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/canales-de-atencion-y-pida-una-cita/>
- ✓ <https://subredsuroccidente.gov.co/entidad-2-2/portafolio-de-servicios/>

• Uso de telemedicina

Se evidencia que, desde el proceso auditado, el encargo es adecuar los equipos de cómputo necesarios, para realizar la tele-consulta mediante video llamada y así registrar la atención a los pacientes:

Actualmente se cuenta con consultorios para Telemedicina, en las unidades Hospital Occidente de Kennedy, Hospital de Fontibón y Hospital de Bosa.

• Nivel de satisfacción del usuario

En el tablero se mide el servicio en amabilidad, efectividad, y oportunidad, el periodo del 1 de mayo del 2025 al 31 mayo 2026 (<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYzRhNWQ4MTMtMzIxZC00MzAwLWE3NWEtYTlhNDBiMmRkNDdhliwidCI6ImE5MGVhNTczLTZjNDgtNDZhZS1hMDVhLTU3ZGE3YjY2E0NyJ9>)

7. CONFORMIDADES

Evaluando el desarrollo y cumplimiento de los ítems que desarrolla la Política de Gobierno Digital, según la normativas mencionada con anterioridad, se observa el cumplimiento y conformidad en la gestión de los siguientes numerales:

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ADOPCIÓN
2. GOBERNANZA Y RESPONSABILIDAD
3. PLANEACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL
4. IMPLEMENTACIÓN – TIC PARA EL ESTADO
5. IMPLEMENTACIÓN – TIC PARA LA SOCIEDAD (PACIENTE)
6. TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN
7. HABILITADORES – ARQUITECTURA E INTEROPERABILIDAD
8. SEGURIDAD DIGITAL Y PRIVACIDAD
9. GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DATOS
10. SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES (OBLIGATORIOS)
11. GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS
12. RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO (ENFOQUE SALUD)
13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
14. CRITERIOS DIFERENCIALES – SUBRED SUR OCCIDENTE

Resultados obtenidos, mediante las pruebas de auditoria ejecutadas, de las cuales se cuenta con papeles de trabajo y soportes como evidencia, del cumplimiento mencionado a la Política de Gobierno Digital, para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

8. OBSERVACIONES

A un cuando la entidad cuenta con indicador que se relaciona con las actividades para la implementación de la Política de Gobierno Digital, denominado indicador Código PAA-13-05 “Implementación de Gobierno Digital y Transformación Digital Subred Sur Occidente ESE”; no se observa un indicador específico que permita determinar el cumplimiento de los estándares definidos en las normas y documentos de la Política de Gobierno Digital; sin embargo, la entidad evidencia el reporte de la información al Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), el cual arroja anualmente el resultado del índice de Gobierno Digital, en el cual se mide el porcentaje de implementación de la política en cuestión.

9. CONCLUSIÓN GENERAL

Con base en la revisión documental y en las pruebas de auditoría realizadas, se concluye que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., presenta un adecuado nivel de cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política de Gobierno Digital, particularmente en los componentes evaluados; que durante la verificación se evidenció que la entidad cuenta con los mecanismos para el cumplimiento de la política.

No obstante, aunque existe un indicador institucional (PAA-13-05) relacionado con las actividades de implementación de la Política de Gobierno Digital, no se cuenta con métricas específicas para evaluar el cumplimiento de los estándares normativos; esto a pesar, de que la entidad mide su avance mediante el reporte anual del FURAG.

En consecuencia, si bien la entidad demuestra una gestión organizada y alineada en términos generales con la política, es necesario fortalecer los instrumentos de seguimiento, con el fin de asegurar un cumplimiento integral y oportuno de los requisitos normativos aplicables.

Recomendaciones:

- Mantener la actualización periódica de la documentación de la Política de Gobierno Digital conforme a cambios normativos, tecnológicos o institucionales.
- Fortalecer la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad.
- Continuar con las actividades de sensibilización institucional en temas de la Política de Gobierno Digital.
- Se recomienda la generación de un indicador que permita determinar el cumplimiento de los estándares definidos en las normas y documentos de la Política de Gobierno Digital.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	13/05/2026	
		Código:	17-00-FO-0009	

Cordialmente,



GUILLERMO CERÓN SANDOVAL
Jefe Oficina de Control Interno

Bogotá D.C., 26 (día) de Junio (mes) de 2026 (año).

***Elaboró:** Jorge Orlando Sánchez Alcalá, Profesional Especializado I.*

***Revisó:** Guillermo Cerón Sandoval, Jefe Oficina de Control Interno.*