



**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO
DIGITAL**

GLORIA PATRICIA ISAZA ORDUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN

HECTOR VALLEJO VELASQUEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO OFICINA DE CONTROL INTERNO Y
EVALUACIÓN

MARZO 2025



Alcaldía de Medellín

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. GENERALIDADES	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos	5
2.3. Alcance	5
2.4. Criterios	6
2.5. Limitaciones	6
3. METODOLOGÍA	6
4. RESULTADOS	6
4.1. Resultado general	7
4.2. Resultado por cada elemento	8
4.2.1. Gobernanza	8
4.2.2. Innovación Pública Digital	9
4.2.3. Arquitectura	11
4.2.4. Seguridad y Privacidad de la información	12
4.2.5. Servicios Ciudadanos Digitales	13
4.2.6. Cultura y apropiación	14
4.2.7. Servicios y Procesos Inteligentes	16
4.2.8. Estado abierto	17
4.2.9. Decisiones basadas en datos	19
4.2.10. Proyectos de Transformación Digital	20
4.2.11. Estrategias para Ciudades y Territorios Inteligentes	20
5. CONCLUSIONES	20
6. RECOMENDACIONES	21

1. PRESENTACIÓN

La Política de Gobierno Digital (PGD) es una estrategia nacional que promueve la transformación digital en el sector público. Su objetivo es fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, aprovechando al máximo las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Al implementarla, se busca mejorar la calidad de los servicios, generar confianza en las instituciones y optimizar la gestión pública. Esta política es parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en el marco de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados y se coordina con otras políticas de gestión y desempeño institucional, garantizando que esté alineada con los objetivos estratégicos del Gobierno Nacional.

El Decreto 767 de 2022, que establece los lineamientos generales de la PGD, menciona en su artículo 2.2.9.1.2.1 que se implementa a través de un esquema que incluye cinco elementos: gobernanza, innovación pública digital, habilitadores, líneas de acción e iniciativas dinamizadoras. A continuación, se definen estos elementos:

- *Gobernanza*: regula cómo se relacionan los niveles nacional y territorial, así como la interacción entre el nivel central y el descentralizado. También incluye a los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones, la definición de prioridades estratégicas y la distribución de recursos.
- *Innovación Pública Digital*: Busca crear valor público a través de la implementación de soluciones innovadoras que se basan en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y metodologías de innovación, siempre con un enfoque centrado en la ciudadanía.
- *Habilitadores*: Son las capacidades que permiten a las entidades llevar a cabo las Líneas de Acción de la Política de Gobierno Digital (PGD). Estos habilitadores incluyen: Arquitectura, Seguridad y privacidad de la información, Servicios digitales para ciudadanos, y Cultura y apropiación.
- *Líneas de acción*: Estas son estrategias que se centran en la digitalización de servicios y procesos, la toma de decisiones fundamentadas en datos y la consolidación de un Estado abierto. Estas acciones se implementan a través de las sedes electrónicas de cada entidad, cumpliendo con los estándares establecidos. Incluyen: Servicios y procesos inteligentes, Decisiones basadas en datos, y Estado abierto.
- *Iniciativas dinamizadoras*: Estas iniciativas materializan las Líneas de Acción y ayudan a alcanzar los objetivos de la PGD. Incluyen: Proyectos de Transformación Digital, y Estrategias para Ciudades y Territorios Inteligentes.

En la Figura 1 se muestran los elementos que forman parte de la Política de Gobierno Digital, de acuerdo con el Decreto 767 de 2022.

Figura 1. Elementos de la Política de Gobierno Digital, según Decreto 767 de 2022



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC (<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital/>).

El grado de implementación de la Política de Gobierno Digital (PGD) en las entidades públicas, tanto a nivel nacional como territorial, se evalúa a través del Índice de Gobierno Digital. Este índice, que es gestionado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), permite identificar los progresos en cada uno de los elementos de la política, reconocer las buenas prácticas de implementación y definir estrategias de apoyo. Además, ofrece a las entidades información crucial para tomar decisiones que busquen mejorar su rendimiento y el cumplimiento de la política.

Este índice se calcula a partir de los datos obtenidos del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y se basa en el Modelo de Respuesta Graduada (MRG), fundamentado en la Teoría de Respuesta al Ítem. Los resultados de estas mediciones, junto con las acciones de mejora sugeridas por MinTIC para cerrar las brechas identificadas en cada entidad, están disponibles en el [Portal de Gobierno Digital del MinTIC](#).

En este contexto, la presente evaluación tiene como propósito analizar el estado de la implementación de la Política de Gobierno Digital en la ESE Metrosalud, identificando los avances, los desafíos y las oportunidades de mejora en el uso y la apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la gestión institucional.

2. GENERALIDADES

2.1. Objetivo general

Evaluar el grado de implementación de la Política de Gobierno Digital en la ESE Metrosalud, en el marco de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la transformación digital en la entidad.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en relación con la adopción de la Política de Gobierno Digital.
- Identificar los avances en la implementación de la Política de Gobierno Digital con base en los resultados del Índice de Gobierno Digital, obtenidos a partir de la última medición del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) para la vigencia 2023.
- Verificar si los responsables de la Política de Gobierno Digital en la ESE han implementado las acciones de mejora formuladas por MinTIC en el Portal de Gobierno Digital
- Emitir recomendaciones para fortalecer la transformación digital en la ESE Metrosalud.

2.3. Alcance

La evaluación del grado de implementación de la Política de Gobierno Digital en la ESE Metrosalud comprendió el análisis de los resultados del Índice de Gobierno Digital y sus subíndices asociados a los diferentes elementos de la política para la vigencia 2023, en comparación con los obtenidos en 2022. Estos resultados se fundamentaron en los datos recolectados mediante el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y presentados por MinTIC en el Portal de Gobierno Digital.

2.4. Criterios

- Decreto 767 de 2022, establece los lineamientos generales de la nueva Política de Gobierno Digital.
- Manual de Gobierno Digital de MinTIC, establece los lineamientos y estándares de los componentes la Política de Gobierno Digital.
- Guías, lineamientos dispuestos por MinTic para la implementación del gobierno digital.
- Documento institucional Política Gobierno Digital PE01 PO 962, Versión 1.0, 2024.

2.5. Limitaciones

Durante la fase de ejecución de la evaluación, se presentaron las siguientes limitaciones:

- No se dispone de los resultados del Índice de Gobierno Digital y sus subíndices para la vigencia 2024, dado que estos se fundamentarán en los datos recolectados mediante el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) en 2025, lo que restringió el análisis a la vigencia 2023.
- La página web de la ESE no estuvo en servicio durante la fase de ejecución de la evaluación, lo que dificultó el acceso a información institucional relevante.

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta evaluación, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Verificación de la normatividad legal aplicable, generada por MinTIC, MIPG y la documentación interna relacionada.
- Análisis de los resultados de la última medición FURAG de la Política de Gobierno Digital para la vigencia 2023 y su comparación con los obtenidos en 2022, con base en los datos presentados por MinTIC en el Portal de Gobierno Digital, con el fin de identificar los avances en materia de gobierno digital.
- Verificación del cumplimiento de las acciones de mejora asignadas a la ESE por MinTIC en el Portal de Gobierno Digital.
- Realización de entrevistas con los responsables de la Política de Gobierno Digital en la ESE.

4. RESULTADOS

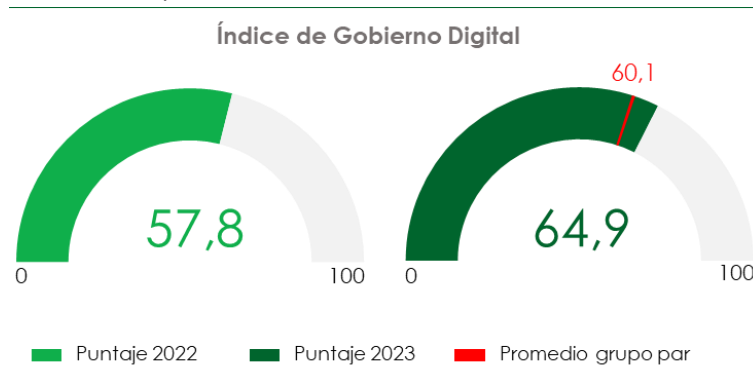
A continuación, se presentan los resultados obtenidos del Portal de Gobierno Digital para el Índice de Gobierno Digital y sus subíndices, correspondientes a cada elemento de la

Política de Gobierno Digital, junto con las acciones de mejora emitidas por MinTIC para impulsar su avance y fortalecimiento.

4.1. Resultado general

Para la vigencia 2023, la ESE obtuvo un puntaje de 64,9 en el Índice de Gobierno Digital, superando en 4,8 puntos el promedio del grupo par (60,1). Este resultado refleja una variación porcentual positiva del 12,3% en comparación con el año 2022 (57,8) (ver Figura 2).

Figura 2. Índice de Gobierno Digital, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC
(<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/>).

El crecimiento del Índice de Gobierno Digital en 2023 se debe principalmente a mejoras en los subíndices de *Innovación Pública Digital*, *Estado Abierto* y *Seguridad y Privacidad de la Información*. Sin embargo, persisten desafíos en *Gobernanza*, *Servicios y Procesos Inteligentes* y *Decisiones basadas en datos* (ver Tabla 1).

Tabla 1. Subíndices de Gobierno Digital, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023

Subíndice	2022	2023	Variación
Gobernanza	75,0	47,2	-37,0%
Innovación Pública Digital	0,0	43,3	-
Arquitectura	43,2	44,9	3,8%
Seguridad y Privacidad de la información	64,4	69,9	8,5%
Servicios Ciudadanos Digitales	16,7	16,7	0,0%
Cultura y apropiación	63,3	65,0	2,6%
Servicios y Procesos Inteligentes	30,8	20,0	-35,0%
Estado abierto	60,3	83,1	37,9%
Decisiones basadas en datos	82,9	74,3	-10,3%

Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC
(<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/>).

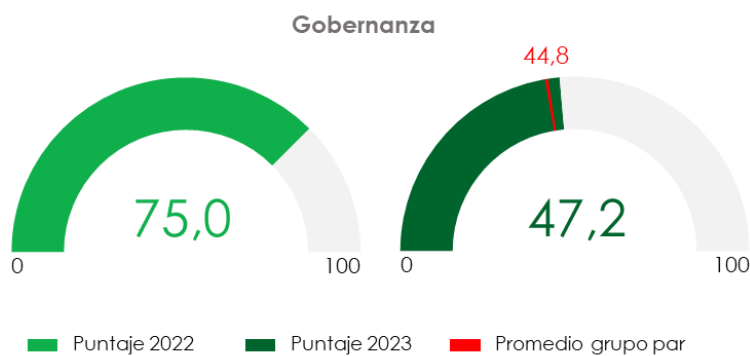
4.2. Resultado por cada elemento

4.2.1. Gobernanza

Este elemento transversal establece que las entidades públicas implementarán la Política de Gobierno Digital mediante un modelo de gobernanza que articule el orden nacional y territorial, así como el nivel central y descentralizado. Además, promueve la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones, definiendo focos estratégicos y optimizando la distribución de recursos para lograr una gestión pública colaborativa y ágil.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 47,2 para la vigencia 2023, superando en 2,4 puntos el promedio del grupo par (44,8). No obstante, este resultado representa una variación porcentual negativa del 37,0% en comparación con el año 2022 (75,0) (ver Figura 3).

Figura 3. Subíndice de Gobernanza, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC
(<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/>).

En relación con este elemento transversal, MinTIC, con base en la última medición FURAG de la gestión 2023, formuló cinco acciones de mejora para la ESE en el Portal de Gobierno Digital. Sin embargo, al momento de la evaluación, los responsables de la Política de Gobierno Digital en la entidad desconocían dichas acciones. Las acciones identificadas son:

- Usar medios digitales de la entidad como la sede electrónica, redes sociales, espacios virtuales de participación (juntas comunales, cabildos, consejos, foros, talleres, mesas informativas, mesas consultivas, mesas resolutivas o de decisión), entre

otros, para interactuar con grupos de valor e interés como ciudadanía, sociedad civil, academia, sector privado y sector público.

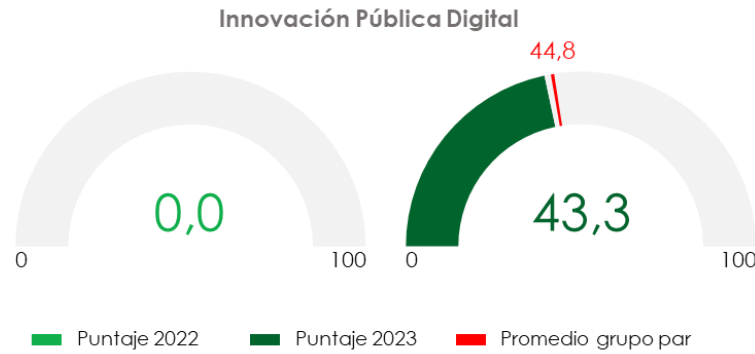
- Incluir a grupos de valor e interés como la ciudadanía, sociedad civil, academia, sector privado, entre otros, en ejercicios de participación para la toma de decisiones sobre la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad.
- Realizar ejercicios de consulta o toma de decisiones con los grupos de interés de la entidad haciendo uso de medios digitales.
- Realizar ejercicios de participación con los grupos de valor o interés (ciudadanía, sociedad civil, academia, sector privado y sector público) que le permitan a la entidad ser eficaz en la resolución de problemáticas internas; ser eficiente en la gestión a partir de la retroalimentación recibida; satisfacer necesidades de estos grupos a través de los trámites y servicios ofrecidos; desarrollar proyectos, programas e iniciativas que impacten positivamente la vida de las personas; o generar confianza en la gestión de la entidad.
- Establecer instancias/dependencias de toma de decisiones sobre la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad, tales como el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, la Oficina de Tecnologías de Información, la Oficina de Planeación, entre otras.

4.2.2. Innovación Pública Digital

Este elemento transversal establece que las entidades implementarán la Política de Gobierno Digital con un enfoque transversal, fomentando la colaboración con los grupos de interés. Su objetivo es generar valor público mediante soluciones novedosas y creativas, aprovechando las tecnologías de la información y metodologías de innovación para resolver problemáticas desde una perspectiva centrada en los ciudadanos y habitantes del territorio nacional.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 43,3 para la vigencia 2023, ubicándose 1,5 puntos por debajo del promedio del grupo par (44,8). Sin embargo, este resultado refleja una variación porcentual positiva con respecto al año 2022 (0,0) (ver Figura 4).

Figura 4. Subíndice de Innovación Pública Digital, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC
[\(https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/\)](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/).

MinTIC, con base en la última medición FURAG de la gestión 2023, identificó cuatro acciones de mejora para la ESE en el Portal de Gobierno Digital, en relación con este elemento transversal. Sin embargo, al momento de la evaluación, dichas acciones no eran conocidas por los responsables de la Política de Gobierno Digital en la entidad. Las acciones propuestas son las siguientes:

- Incluir en el Plan de Acción Anual de la entidad proyectos con enfoque experimental con el objetivo de generar soluciones novedosas y creativas haciendo uso de TIC, contando con la participación de actores de la ciudadanía, sector privado, academia y sector público.
- Llevar a cabo actividades de innovación basadas en el enfoque experimental y en el uso de las TIC tales como el desarrollo de soluciones novedosas y creativas, y la identificación de los beneficiarios; la formulación y prueba de hipótesis; el desarrollo, validación y ensayo de prototipos y productos mínimos viables; o la participación en actividades externas a la entidad con enfoque experimental.
- Llevar a cabo actividades de innovación pública digital a través de alianzas con otros actores, o de laboratorios propios de innovación, tales como la identificación de problemáticas y retos públicos; la generación de proyectos, iniciativas o metas compartidas de fortalecimiento institucional; la producción y generación de datos e información; investigaciones o desarrollos tecnológicos o de innovación; la gestión de recursos o sponsor; la obtención de apoyo técnico; la participación en redes de conocimiento o en comunidades de práctica; o la participación en conferencias o eventos de innovación.
- Utilizar tecnologías emergentes de la cuarta revolución industrial para desarrollar procesos de innovación pública digital en la entidad, tales como tecnologías de

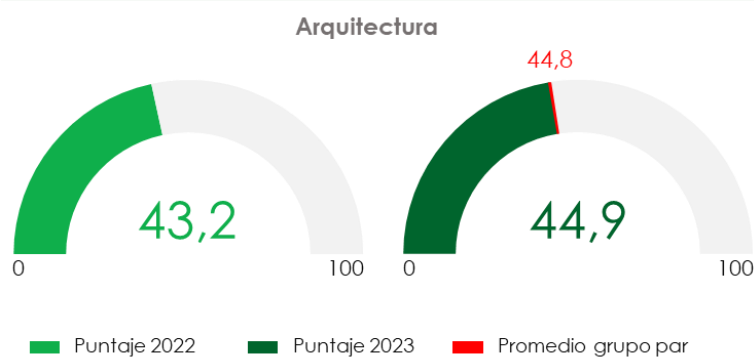
desintermediación, DLT (Distributed Ledger Technology) como cadena de bloques (Blockchain) o contratos inteligentes; análisis masivo de datos (Big data); Inteligencia Artificial (AI); Internet de las Cosas (IoT); robótica y similares; realidad aumentada o realidad virtual; automatización robótica de procesos; entre otras.

4.2.3. Arquitectura

Este habilitador tiene como objetivo fortalecer las capacidades institucionales de las entidades mediante la aplicación del enfoque de arquitectura empresarial. Esto se orienta a la mejora de la gestión, el gobierno y el desarrollo de proyectos que integren componentes de tecnologías de la información.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 44,9 para la vigencia 2023, superando en 0,1 puntos el promedio del grupo par (44,8). Este resultado refleja una variación porcentual positiva del 3,8% en comparación con el año 2022 (43,2) (ver Figura 5).

Figura 5. Subíndice de Arquitectura, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC (<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/>).

Con respecto a este habilitador, MinTIC, a través del Portal de Gobierno Digital, identificó trece acciones de mejora para la entidad, con base en la última medición FURAG de la gestión 2023. No obstante, al momento de la evaluación, dichas acciones no eran conocidas por los responsables de la Política de Gobierno Digital en la ESE. Las acciones son las siguientes:

- Implementar el Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE) del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE).
- Implementar el Modelo de Gestión de Proyectos de TI (MGPTI) del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE).

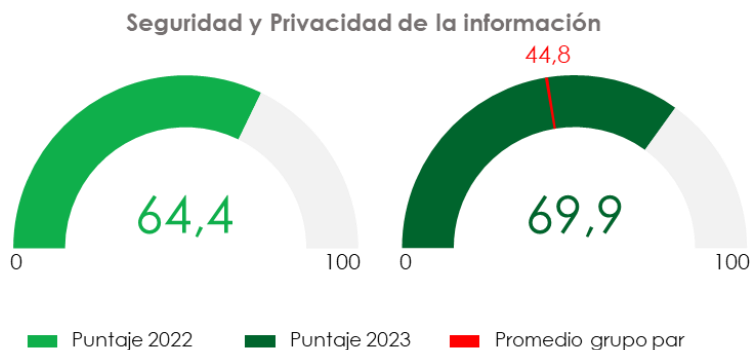
- Elaborar un tablero de control con indicadores para hacer seguimiento a la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
- Implementar la hoja de ruta definida en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
- Definir un proceso de gestión y gobierno de TI, formalizado a través del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la entidad.
- Hacer seguimiento a través de indicadores de eficiencia y eficacia a los procesos asociados a la gestión y gobierno de TI.
- Desarrollar e implementar una estrategia de uso y apropiación de tecnologías actuales y emergentes (blockchain, inteligencia artificial, internet de las cosas, automatización robótica de procesos).
- Consolidar el conocimiento y las lecciones aprendidas del área de TI de la entidad.
- Implementar en la entidad el modelo de adopción de IPv6, realizando las actividades de la fase 1 de planeación, luego las de la fase 2 de implementación de IPv6 y por último las de la fase 3 de pruebas de funcionalidad.
- Realizar el diseño detallado de red, como parte de las actividades de la fase 1 del modelo de adopción de IPv6 en su entidad.
- Realizar el plan de contingencias de IPv6, como parte de las actividades de la fase 1 del modelo de adopción de IPv6 en su entidad.
- Realizar el informe de pruebas piloto y de implementación de IPv6, como parte de las actividades de la fase 2 y 3 del modelo de adopción de IPv6 en su entidad.
- Realizar el acta de cumplimiento a satisfacción sobre el funcionamiento e implementación de los elementos que fueron intervenidos con IPv6, como parte de las actividades de la fase 2 y 3 del modelo de adopción de IPv6 en su entidad.

4.2.4. Seguridad y Privacidad de la información

Este habilitador tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las entidades mediante la implementación de lineamientos de seguridad y privacidad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información e infraestructura. Su finalidad es garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 69,9 para la vigencia 2023, superando en 25,1 puntos el promedio del grupo par (44,8). Este resultado representa una variación porcentual positiva del 8,5% en comparación con el año 2022 (64,4) (ver Figura 6).

Figura 6. Subíndice de Seguridad y Privacidad de la información, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC (<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/>).

MinTIC, con base en la última medición FURAG de la gestión 2023 y a través del Portal de Gobierno Digital, identificó cinco acciones de mejora para la ESE en relación con este habilitador. Sin embargo, al momento de la evaluación, dichas acciones no eran conocidas por los responsables de la Política de Gobierno Digital en la entidad. Las acciones de mejora establecidas son:

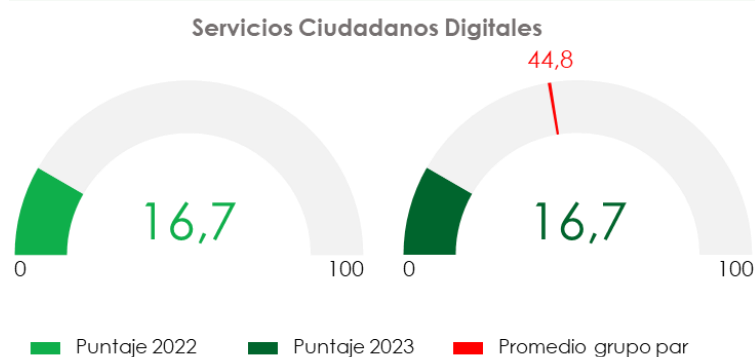
- Implementar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).
- Aprobar, clasificar y actualizar mediante un proceso de mejora continua el inventario de activos de seguridad y privacidad de la información de la entidad.
- Realizar auditorías internas, externas y de certificación o recertificación respecto al estándar ISO 27001 en la entidad.
- Realizar pruebas de recuperación de la información y continuidad a todos los sistemas críticos de la entidad.
- Realizar el análisis de vulnerabilidades de seguridad de los activos de información de la entidad (hardware, software, aplicaciones, redes) de la mano del CSIRT Gobierno, ColCert o un CSIRT sectorial.

4.2.5. Servicios Ciudadanos Digitales

Este habilitador tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las entidades mediante soluciones tecnológicas. Su propósito es mejorar la interacción con la ciudadanía y garantizar su derecho al uso de medios digitales en sus gestiones ante la administración pública.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 16,7 para la vigencia 2023, ubicándose 28,1 puntos por debajo del promedio del grupo par (44,8). Este resultado no mostró variación con respecto al año 2022 (16,7) (ver Figura 7).

Figura 7. Subíndice de Servicios Ciudadanos Digitales, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC
[\(https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/\)](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/).

Para este habilitador, MinTIC estableció cinco acciones de mejora para la entidad en el Portal de Gobierno Digital, con base en la última medición FURAG de la gestión 2023. Al momento de la evaluación, dichas acciones no eran conocidas por los responsables de la Política de Gobierno Digital en la ESE. Las acciones incluyen:

- Disponer de un servidor con las características establecidas en el anexo 2 del Decreto 620 de 2020 para vincularse al servicio de interoperabilidad.
- Implementar el servicio de interoperabilidad en la entidad a través de la plataforma X-ROAD para reducir los tiempos de respuesta de los trámites, reducir los costos de operación, entre otros.
- Vincular a X-ROAD todos los servicios de intercambio de información requeridos para la realización de trámites de la entidad.
- Implementar el servicio de autenticación digital de los Servicios Ciudadanos Digitales en todos los trámites de la entidad que requieran verificar la identidad de sus usuarios.
- Disponer todos los documentos resultantes de los trámites de la entidad en la Carpeta Ciudadana Digital.

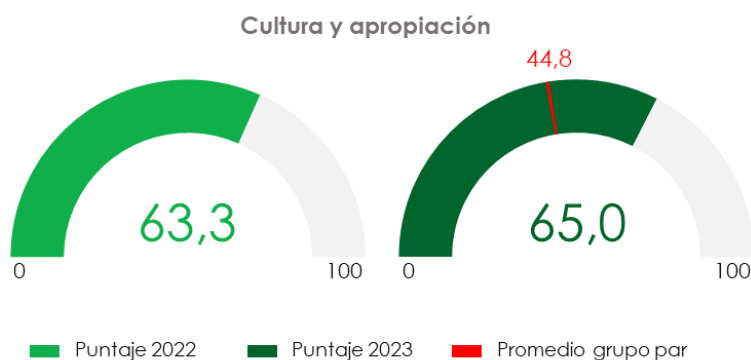
4.2.6. Cultura y apropiación

Este habilitador tiene como objetivo desarrollar las capacidades de las entidades y los grupos de Interés para el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la

información y las comunicaciones. Asimismo, promueve su apropiación entre las personas en situación de discapacidad y fomenta la inclusión con enfoque diferencial.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 65,0 para la vigencia 2023, superando en 20,2 puntos el promedio del grupo par (44,8). Este resultado refleja una variación porcentual positiva del 2,6% en comparación con el año 2022 (63,3) (ver Figura 8).

Figura 8. Subíndice de Cultura y apropiación, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC (<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/>).

MinTIC, a través del Portal de Gobierno Digital, estableció tres acciones de mejora para la ESE con base en la última medición FURAG de la gestión 2023, relacionadas con este habilitador. Sin embargo, al momento de la evaluación, estas acciones no eran conocidas por los responsables de la Política de Gobierno Digital en la entidad. Estas acciones son:

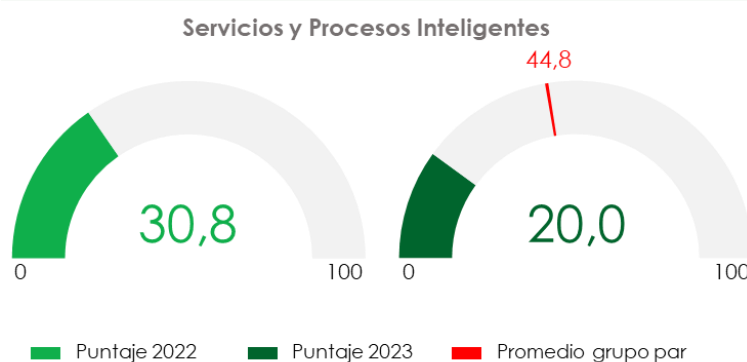
- Capacitar a los contratistas de la entidad en temáticas de la Política de Gobierno Digital.
- Capacitar a servidores y contratistas de la entidad en temáticas de la Política de Gobierno Digital tales como Gobernanza, Innovación Pública Digital, Seguridad y Privacidad de la Información, Arquitectura TI, Cultura y Apropiación, Servicios Ciudadanos Digitales, Decisiones basadas en datos, Estado abierto, servicios y procesos inteligentes, Proyectos de transformación digital y Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes.
- Hacer uso de estrategias como cursos en línea dispuestos en su sede electrónica, talleres o capacitaciones virtuales o presenciales, entre otras, para capacitar a los grupos de valor e interés en el uso de los medios digitales dispuestos para acceder a la oferta institucional y para interactuar con la entidad.

4.2.7. Servicios y Procesos Inteligentes

Esta línea de acción busca que las entidades desarrollen servicios y procesos digitales automatizados, accesibles y adaptativos, basados en criterios de calidad. Para ello, se promueve el entendimiento de las necesidades del usuario y su experiencia, así como la implementación de esquemas de atención proactiva y el uso de tecnologías emergentes.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 20,0 para la vigencia 2023, ubicándose 24,8 puntos por debajo del promedio del grupo par (44,8). Este resultado refleja una variación porcentual negativa del 35,0% en comparación con el año 2022 (30,8) (ver Figura 9).

Figura 9. Subíndice de Servicios y Procesos Inteligentes, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC
[\(https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/\)](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/).

MinTIC, a partir de la última medición FURAG de la gestión 2023, estableció en el Portal de Gobierno Digital seis acciones de mejora para la ESE en esta línea de acción. No obstante, al momento de la evaluación, estas acciones no eran conocidas por los responsables de la Política de Gobierno Digital en la entidad. Estas incluyen:

- Disponer en línea los trámites de la entidad inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- Implementar acciones para que los trámites total o parcialmente en línea de la entidad, cumplan con todos los criterios de accesibilidad web definidos en el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar acciones para que los trámites total o parcialmente en línea de la entidad cumplan con todos los criterios de usabilidad web.

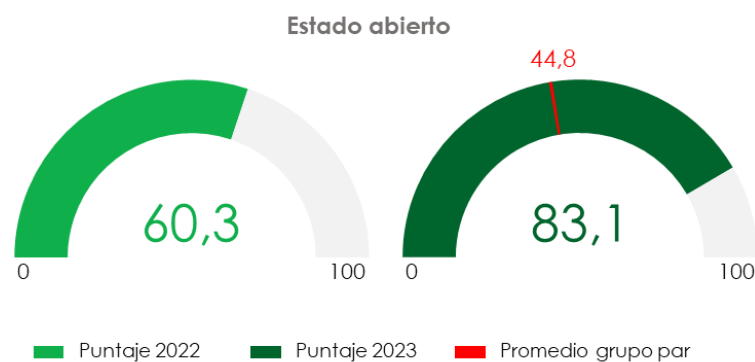
- Implementar estrategias de mejora de los trámites totalmente en línea de la entidad para aumentar el número de usuarios satisfechos con su uso.
- Digitalizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- Automatizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

4.2.8. Estado abierto

Esta línea de acción busca fomentar la transparencia en la gestión pública mediante un enfoque de apertura por defecto. Además, promueve el diálogo, la colaboración y la participación de los grupos de interés para fortalecer la democracia y solucionar problemas de interés público. Todo ello se apoya en prácticas innovadoras, sostenibles y respaldadas por tecnologías de la información y las comunicaciones.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 83,1 para la vigencia 2023, ubicándose 38,3 puntos por encima del promedio del grupo par (44,8). Este resultado refleja una variación porcentual positiva del 37,9% en comparación con el año 2022 (60,3) (ver Figura 10).

Figura 10. Subíndice de Estado abierto, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC
[\(https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/\)](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/).

En el Portal de Gobierno Digital, MinTIC estableció trece acciones de mejora para la ESE, con base en la última medición FURAG de la gestión 2023 y relacionadas con esta línea de acción. No obstante, al momento de la evaluación, dichas acciones no eran conocidas por los responsables de la Política de Gobierno Digital en la entidad. Estas acciones incluyen:

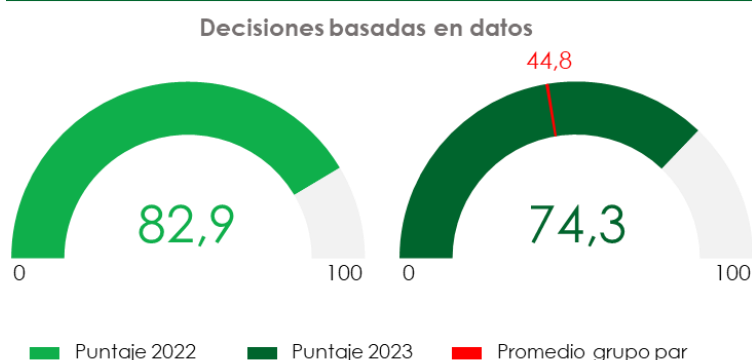
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC1. Alternativa de texto para elementos no textuales' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC30. Objetos programados' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC31. Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC2. Complemento para videos o elementos multimedia' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC3. Guion para solo video y solo audio' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC7. Identificación coherente' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC19. Permitir control de eventos temporizados' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC20. Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar el criterio de accesibilidad web 'CC22. No generar cambios automáticos al recibir el foco o entradas' en la sede electrónica de la entidad, acorde con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.
- Publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley, en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública' de la sede electrónica de la entidad.
- Publicar el Programa de Gestión Documental en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública' de la sede electrónica de la entidad.
- Publicar el directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas incluyendo el cargo, direcciones de correo electrónico, teléfono y escalas salariales, en la sección de 'Transparencia y acceso a la información pública' de la sede electrónica de la entidad.
- Publicar los informes sobre la implementación de acciones en el marco de los Acuerdos de Paz en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública' de la sede electrónica de la entidad.

4.2.9. Decisiones basadas en datos

Esta línea de acción busca impulsar el desarrollo económico y social mediante el uso estratégico de los datos como infraestructura y activo clave. Para ello, promueve mecanismos de gobernanza que faciliten su acceso, intercambio, reutilización y aprovechamiento de los datos, garantizando el cumplimiento de las normas de protección de datos personales. Su objetivo es mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios de las entidades.

En este subíndice, la ESE obtuvo un puntaje de 74,3 para la vigencia 2023, ubicándose 29,5 puntos por encima del promedio del grupo par (44,8). Sin embargo, este resultado refleja una variación porcentual negativa del 10,3% en comparación con el año 2022 (82,9) (ver Figura 11).

Figura 11. Subíndice de Decisiones basadas en datos, ESE Metrosalud, años 2022 y 2023



Fuente: Portal de Gobierno Digital MinTIC
[\(https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/\)](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/).

A partir de la última medición FURAG de la gestión 2023, MinTIC, en el Portal de Gobierno Digital, estableció ocho acciones de mejora para la ESE en esta línea de acción, las cuales no eran conocidas por los responsables de la Política de Gobierno Digital en la entidad. Estas acciones son:

- Implementar la técnica de 'análisis predictivo' para el análisis de datos de la entidad. El uso de esta técnica permite predecir las tendencias o posibles comportamientos futuros de una variable.
- Implementar la técnica de 'análisis prescriptivo' para el análisis de datos de la entidad. El uso de esta técnica permite establecer cuál es la mejor acción a tomar bajo un contexto específico.

- Contar con un inventario y diccionario de datos en la entidad.
- Evaluar las capacidades y competencias de la entidad con relación al uso y explotación de datos.
- Contar con un catálogo interno de datos maestros en la entidad.
- Identificar cuáles de los datos maestros de la entidad son datos de referencia.
- Contar con una plataforma para la gestión y distribución de datos maestros en la entidad.
- Contar con un proceso para la gestión de datos maestros en la entidad.

4.2.10. Proyectos de Transformación Digital

El Portal de Gobierno Digital de MinTIC no reportó información relacionada con esta iniciativa dinamizadora para la ESE.

4.2.11. Estrategias para Ciudades y Territorios Inteligentes

El Portal de Gobierno Digital de MinTIC tampoco registró información sobre esta iniciativa dinamizadora para la ESE.

5. CONCLUSIONES

1. El desempeño general de la ESE en el Índice de Gobierno Digital muestra un avance positivo en la implementación de la Política de Gobierno Digital, establecida en el Decreto 767 de 2022, reflejando en un incremento del 12,3% en comparación con el año anterior y superando el promedio del grupo par. Sin embargo, todavía hay desafíos que enfrentar, especialmente en lo que respecta a la optimización de la infraestructura tecnológica y la transformación digital de los servicios. Es fundamental desarrollar estrategias más efectivas para mejorar la automatización de procesos y garantizar que los servicios digitales sean más accesibles para la ciudadanía.
2. La disminución en el puntaje del subíndice de Gobernanza (47,2 en 2023 comparado con 75,0 en 2022) sugiere que es fundamental fortalecer la articulación estratégica y la gobernanza digital dentro de la ESE. Para lograrlo, es esencial mejorar la planificación y gestión de la Política de Gobierno Digital, incentivar la participación de los grupos de interés y optimizar la distribución de recursos, asegurando así un modelo de gobernanza más eficiente y en sintonía con los principios de la política nacional.

3. El destacado rendimiento en los subíndices de Estado Abierto (83,1), Decisiones Basadas en Datos (74,3) y Seguridad y Privacidad de la Información (69,9) posiciona a la ESE como una entidad que se preocupa por la transparencia, la protección de datos y el uso inteligente de la información para tomar decisiones. Sin embargo, es crucial asegurar que estos logros sean sostenibles a largo plazo, implementando planes de acción que refuercen la gestión de datos y la seguridad digital, siempre en línea con las directrices del MinTIC.
4. Los resultados en Servicios Ciudadanos Digitales (16,7) y Servicios y Procesos Inteligentes (20,0) muestran que hay brechas significativas en la digitalización y automatización de los trámites y servicios que ofrece la ESE. Estos hallazgos resaltan la importancia de reforzar las estrategias de innovación y modernización tecnológica, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y asegurar una mayor eficiencia en la entrega de servicios digitales.
5. La falta de conocimiento evidenciada por parte de quienes están a cargo de la Política de Gobierno Digital en la entidad sobre las acciones de mejora propuestas por MinTIC refleja una debilidad en la gestión interna y en la adopción de la metodología de mejoramiento institucional. Esto resalta la necesidad de establecer mecanismos de comunicación y control que faciliten la implementación efectiva de la mejora continua, asegurando que las acciones y recomendaciones derivadas de las evaluaciones se ejecuten de manera oportuna y eficaz.

6. RECOMENDACIONES

1. Revisar y actualizar los documentos institucionales relacionados con la Política de Gobierno Digital, garantizando su alineación con el Decreto 767 de 2022 y demás normativas, lineamientos y guías emitidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Asimismo, implementar un mecanismo de actualización periódica que permita mantener la documentación conforme a los cambios regulatorios y las mejores prácticas en transformación digital.
2. Implementar las acciones de mejora propuestas por MinTIC para la ESE, integrándolas en el Plan de Mejoramiento Institucional y en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETI), asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, diseñar un plan de seguimiento y gestión que incluya la asignación de recursos, la definición de indicadores clave de desempeño (KPI), la designación de responsables y la fijación de plazos específicos para evaluar el cumplimiento de cada acción.

3. Fortalecer la gobernanza y la apropiación de la Política de Gobierno Digital, mediante la capacitación continua del talento humano, el fomento de la colaboración entre los diferentes niveles de gobierno y la promoción de estrategias que incentiven la participación ciudadana. También es crucial mejorar la comunicación, tanto interna como externa, sobre los avances en la transformación digital. Esto implica involucrar a todos los actores relevantes para asegurar que la política se adopte de manera efectiva y para cultivar una cultura digital tanto en la entidad como entre sus grupos de interés.
4. Optimizar la digitalización y automatización de los procesos institucionales para ofrecer mejores servicios digitales y aumentar la eficiencia operativa, para ello es esencial tener en cuenta la adopción de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, el big data y la automatización robótica de procesos (RPA), con el fin de acortar los tiempos de respuesta, mejorar la interacción con los ciudadanos y fortalecer la gestión interna de la entidad. Esta iniciativa debe estar en sintonía con las directrices del Gobierno Digital y considerar mecanismos para monitorear y evaluar su impacto.
5. Fortalecer la seguridad y la privacidad de la información mediante la actualización de los protocolos, la realización de auditorías periódicas y el desarrollo de estrategias de capacitación en ciberseguridad para el personal de la organización. La protección de los datos, tanto ciudadanos como institucionales, debe ser una prioridad. Es esencial cumplir con las normativas actuales y adoptar tecnologías avanzadas para gestionar riesgos y prevenir incidentes de seguridad.
6. Impulsar el uso estratégico de los datos en la toma de decisiones institucionales, fortaleciendo la interoperabilidad de los sistemas de información e incorporando herramientas de analítica avanzada. Es esencial fomentar una cultura basada en datos que asegure la generación de información confiable, facilite la evaluación del desempeño y optimice la gestión de servicios digitales. Además, es importante establecer mecanismos que mejoren la calidad y disponibilidad de los datos, garantizando que sean accesibles y útiles en la gestión pública.

Aprobación:

Informe Elaborado por	Héctor Vallejo Velásquez – Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación
Informe Aprobado por	Gloria Patricia Isaza Orduz – Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación
Fecha de aprobación del informe	31/03/2025