

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	1 de 56

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2025 - 2028

Dirección de Tecnología e Información

SAVIA SALUD EPS

Medellín, Antioquia

COPIA CONTROLADA

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	2 de 56

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	5
3.	ALCANCE	7
4.	MARCO NORMATIVO	7
4.1	Sector salud.....	7
4.2	Sector TICs y otros.....	10
5.	RUPTURAS ESTRATÉGICAS	12
6.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	13
6.1	Estrategia de TI	13
6.2	Uso y Apropiación de la Tecnología	13
6.2.3	Uso y apropiación en Savia Salud EPS	14
6.3	Sistemas de información.....	15
6.3.1	CONEXIONES - Aplicativo misional	15
6.3.2	SAP	18
6.3.5	Joomla - Sitio Web:.....	19
6.3.6	Cuenta de alto costo.....	19
6.3.7	E-Factura.....	20
6.3.8	Google Workspace	20
6.3.9	Gestión y Cargue 4505	20
6.3.12	Buk.	21
6.3.13	Mercurio.....	21
6.4	Servicios Tecnológicos.....	21
6.4.1	Estrategia y Gobierno.....	21
6.4.2	Administración de sistemas de información	22
	Centro de datos.....	23
6.4.3	Estaciones de trabajo	26
6.4.4	Conectividad	26
	Conectividad SD-WAN TECNOLOGÍA VERSA Y SD BRANCH TECNOLOGÍA FORTINET	26
	Seguridad Informática:	27

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	3 de 56

Telefonía Cisco Webex Calling	28
Aplicaciones y servicios	29
6.4. 5 Mesa de servicios especializados	29
6.5 Gestión de Información	30
6.6 Gobierno de TI	31
6.6. 1 Estructura Organizacional y Talento Humano	31
7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	32
7.1 Modelo operativo	32
7.1. 1 Estructura Organizacional de Savia Salud EPS	32
7.2 Necesidades de información	33
7.3 Alineación de TI con los procesos	33
8. MODELO DE GESTIÓN DE TI	34
8.1 Estrategia de TI	34
8.1. 1 Definición de los objetivos estratégicos de TI	35
8.1. 2 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial	36
8.1. 3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución	36
8.2 Gobierno de TI	37
8.2. 1 Cadena de valor de TI	37
8.2. 2 Indicadores y Riesgos	38
8.2. 3 Plan de implementación de procesos	39
8.2. 4 Estructura organizacional de TI	39
8.2. 5 Gestión de información	39
8.3 Herramientas de visualización y análisis de datos.	40
8.4 Sistemas de información	40
8.4. 1 Arquitectura de sistemas de información	40
8.4. 2 Implementación de sistemas de información	41
8.5 Servicios de soporte técnico	41
8.6 Modelo de gestión de servicios tecnológicos	41
8.6. 1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC	41
8.6. 2 Infraestructura	42
8.6. 3 Servicios de operación	43

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	4 de 56

8.6. 4	Mesa de servicios	43
8.6. 5	Procedimientos de gestión	43
8.7	Uso y apropiación	43
9.	MODELO DE PLANEACIÓN	45
9.1	Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC.....	45
9.2	Estructura de actividades estratégicas.....	45
9.3	Plan maestro o Mapa de Ruta	46
9.4	Definición de indicadores.....	52
9.5	Proyección de presupuesto área de TI.....	54
9.6	Plan de intervención sistemas de información	55
10.	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	55
11.	BIBLIOGRAFÍA	55
12.	APROBACIÓN	55

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	5 de 56

1. INTRODUCCIÓN

El sector de la salud en Colombia se encuentra en constante evolución, impulsado por los avances tecnológicos y las demandas cambiantes de los afiliados. Para mantenerse competitiva y ofrecer una atención de calidad, Savia Salud EPS debe desarrollar e implementar un plan estratégico de tecnología que le permita optimizar sus procesos, mejorar la experiencia de los afiliados y alcanzar sus objetivos de servicio. Asimismo, el cumplimiento de la regulación y normatividad existente (control interno, riesgos y entes de control).

En el corazón de nuestro Plan Estratégico de Tecnologías de la Información reside un reconocimiento profundo de la importancia fundamental de los datos y la inteligencia artificial (IA) en el avance de las investigaciones. La capacidad de recopilar, analizar e interpretar grandes conjuntos de datos no solo potencia la toma de decisiones informadas, sino que también revela patrones y tendencias que podrían pasar desapercibidos en enfoques tradicionales. La integración de la inteligencia artificial en nuestras investigaciones no sólo acelera la velocidad de análisis, sino que también amplía significativamente nuestras capacidades predictivas y de alta atención al usuario. Al aprovechar al máximo la riqueza de información que los datos pueden ofrecer, no sólo impulsamos la innovación en la atención al usuario, sino que también contribuimos al avance global de una atención prioritaria e inmediata.

La combinación de datos sólidos y herramientas de inteligencia artificial nos posiciona estratégicamente para descubrir nuevas formas de avanzar e identificar claves a la hora de la eficacia en la atención brindada a nuestra población, elevando el estándar de atención que brindamos a nuestros afiliados en todas las diferentes sedes del departamento de Antioquia.

2. OBJETIVOS

Asegurar la alineación de la tecnología con los objetivos estratégicos de la organización, mediante el establecimiento de lineamientos claros para la gestión y regulación de los sistemas de información y plataformas tecnológicas. Esto permitirá una integración efectiva de los sistemas de información, garantizará la consistencia de los datos, velará por la seguridad informática, fomentará la confianza, reducirá los riesgos, optimizará los recursos y disminuirá los costos.

2.1. Objetivos estratégicos:

- Mejorar la experiencia del paciente:
 - Implementar un portal del paciente que permita acceder a información médica, programar citas y realizar pagos online.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	6 de 56

- Desarrollar un sistema de gestión de citas eficiente que reduzca los tiempos de espera.
- Implementar un sistema de mensajería instantánea para la comunicación entre afiliados y personal médico.
- Mejorar la eficiencia de las operaciones mediante la automatización de procesos:
 - Desarrollar soluciones de software para automatizar tareas repetitivas.
 - Integrar los sistemas de información de la organización.
- Optimizar la gestión de procesos:
 - Implementar un sistema de gestión de historias clínicas electrónicas (HCE) que centralice la información médica de los afiliados.
 - Digitalizar los procesos administrativos para mejorar la eficiencia y reducir el uso de papel.
 - Implementar un sistema de gestión de recursos humanos para optimizar la selección, capacitación y evaluación del personal.
- Mejorar la toma de decisiones:
 - Implementar herramientas de análisis de datos para obtener información valiosa sobre los afiliados, los procesos y los resultados de la atención.
 - Utilizar los datos para identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas informadas.
- Promover la innovación tecnológica:
 - Crear un ambiente de innovación que fomente la investigación y el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas.
 - Participar en eventos y conferencias sobre tecnología en salud.
 - Migración de la infraestructura de TI a la nube de sistemas de información de la organización.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	7 de 56

3. ALCANCE

Este documento aplica para los proyectos de TI, que permitan garantizar una plataforma tecnológica apropiada para Savia Salud EPS, dando cumplimiento con los lineamientos que establece la política de gobierno de TI.

Este documento contiene la estrategia de TI para la ejecución de los proyectos previstos para el periodo 2025 - 2028, y se contemplan actualizaciones anuales.

4. MARCO NORMATIVO

El siguiente es el cuadro con las principales normas que rigen el funcionamiento de la entidad, tanto las provenientes del sector Salud como del sector TICs.

4.1 Sector salud

Norma	Descripción
Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
Ley 1122 de 2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
Ley 1438 de 2011	Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
Ley 1751 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
Ley 3374 de 2000	Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	8 de 56

Decreto 019 del 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social
Decreto 682 de 2021	Por el cual se sustituye el Capítulo 3 del Título 2 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación con las condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud
Decreto 090 de 2021	Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.26.1.2 y 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
Resolución 1531 de 2014	Por la cual se modifica la Resolución 3374 de 2000 en cuanto al mecanismo de transferencia de datos del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud (RIPS) y su ámbito de aplicación
Resolución 951 de 2002	Por la cual se fijan algunos lineamientos en relación con el Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud, RIPS.
Resolución 002573 de 2017	Por el cual se levanta la medida preventiva PROGRAMA DE RECUPERACIÓN ordenada a Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S "SAVIA SALUD EPS" identificada con Nit 900.604.350-0 mediante resolución 002256 del 4 de agosto de 2016, y se ORDENA adoptar medida preventiva de VIGILANCIA ESPECIAL.
Resolución 004080 de 2021	Por la cual se prorroga el término de la medida preventiva de vigilancia especial ordenada a Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S. 'Savia Salud EPS', identificada con NIT 900.604.350-0 mediante Resolución 2573 del 4 de agosto de 2017
Resolución 412 de 2000	Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública
Resolución 256 de 2016	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	9 de 56

Resolución 4505 de 2012	Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento
Resolución 052 de 2008	Adiciones, modificaciones y exclusiones de la Circular Única 47 de 2007, modificada por las circulares 48, 49, 50 y 51 de 2008.
Circular externa 47 DE 2007	Instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control. Modificada por las circulares 48, 49, 50, 51 y 52 de 2008
Circular 20 de 2015	Por el cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007 y se establecen los criterios y elementos mínimos que se deben tener en cuenta para la presentación de la nota técnica.
Circular Conjunta Externa 005 de 2012	Intensificación de acciones para garantizar una maternidad segura.
Circular Externa Negación de Servicios de 2013	Reporte de información de negación de servicios Resolución 0744 de 2012.
Circular 012 de 2016	Por la cual se hacen adiciones, modificaciones y eliminaciones a la Circular 047 de 2007, y se imparten instrucciones en lo relacionado con el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud y el Sistema de Información para la Calidad.
Circular 002 de 2017	Reporte de cronograma y seguimiento para conciliación para efecto de la aclaración y saneamiento contable
Circular externa 003 de 2016	Solicitud información complementaria a la requerida en la resolución 437 de 2015 expedida por la Contaduría General de la nación: conciliación patrimonial, políticas contables y revelaciones del proceso de elaboración del estado de situación financiera
Circular 016 de 2016	Por la cual se hacen adiciones, modificaciones y eliminaciones a la circular 047 de 2007 - información financiera para efectos de supervisión
Circular 07 de 2015	Se imparten instrucciones para el reporte de información que trata el decreto 2701 de 2014
Circular 01 de 2015	Se hacen adiciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	10 de 56

Circular conjunta 030 de 2013	Procedimiento de aclaración de cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros.
Circular 3 de 2017 de la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos	Por la cual se modifica el Anexo Técnico número 1 adoptado por la Circular número 01 de 2007.
Acuerdo 002 de 2013	Por le cual se efectúan algunas recomendaciones sobre el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Incapacidad.
Acuerdo 260 de 2004	Por el cual se define el régimen de pagos compartidos y cuotas moderadoras dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Acuerdo 117 de 1998.	Por el cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública.
Sentencia T-760 de 2008	Declaración del derecho a la salud como un derecho fundamental y jurisprudencia de la Corte Constitucional al respecto.

4.2 Sector TICs y otros

Norma	Descripción
Constitución Política Colombiana de 1991.	Norma y carta política del Estado Social y Democrático de Derecho de la República de Colombia
Ley 527 de 1999	Ley de Comercio Electrónico. “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
Documento CONPES 3854 de 2016	Contiene la política nacional de seguridad digital.
NTC 5854:2011.	Norma técnica colombiana para la accesibilidad a páginas web
Documento Conpes 3920 de 2021	Política Nacional de Explotación de datos (Big Data)
NTC 5722:2012 o ISO 22301:2012.	Continuidad del negocio. Sistemas de gestión de continuidad de negocio. Requisitos.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	11 de 56

Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2021 “Todos por un nuevo país”, publicada en el Diario Oficial No. 49.538 de 9 de junio de 2015.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 1413 de 2017	Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Circular 009 de 2016	Por la cual se imparten instrucciones relativas al sistema de administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo (sarlaft)
Decreto 1008 de 2021	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
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
Decreto 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
ISO/IEC 38500	Gobierno de las TIC

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	12 de 56

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

- La información de la entidad debe ser oportuna, confiable y generadora de valor.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según costo/beneficio.
- La infraestructura tecnológica debe ser considerada un factor de valor estratégico para Savia Salud EPS.
- La gestión de TI debe ajustarse a las exigencias del programa gobierno digital formulado mediante el Decreto 1008 de 2018.
- Fortalecer el uso y la apropiación institucional de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Savia Salud EPS debe cumplir con la normatividad nacional relacionada con la información.
- Es importante que, ante el afiliado, Savia Salud EPS y la red prestadora sean una sola mediante estándares de integración e interoperabilidad.
- Es necesario pasar del paradigma *“No tenemos la información suficiente para la toma de decisiones”* al paradigma *“Debemos consolidar un buen sistema de información para tomar buenas decisiones, soportado en una buena comunicación”*

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	13 de 56

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

6.1 Estrategia de TI

La entidad viene realizando un proceso de cobertura de los cargos definidos en su estructura organizacional que garanticen su desenvolvimiento de acuerdo con los objetivos definidos en años anteriores. Es así como la totalidad de plazas definidas en la estructura de cargos de la entidad está cubierta y se vienen avanzando en diferentes frentes para ofrecer cada vez más y mejores servicios a la entidad. Junto a esto se vienen haciendo ejercicios de visión estratégica que poco a poco se han ido estructurando en documentos, planes y proyectos a mediano plazo.

Un ejemplo de estos ejercicios es el presente documento, el cual se debe seguir fortaleciendo de tal manera que sea la hoja de ruta del desenvolvimiento de la Dirección de Tecnología e Información.

6.2 Uso y Apropiación de la Tecnología

La correcta adopción del conocimiento y el uso eficiente de las herramientas tecnológicas son pilares fundamentales para Savia Salud EPS. Estas herramientas permiten no solo la optimización y automatización de procesos, sino también el aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles, mejorando la calidad y precisión de la información. Al estabilizar los procesos operativos, la organización puede crear una base sólida para el desarrollo de proyectos estratégicos que generan valor significativo y fortalecen la capacidad de la entidad para enfrentar los desafíos actuales y futuros.

En línea con esta visión, la ejecución de una estrategia de uso y apropiación de Tecnologías de la Información (TI) en Savia Salud EPS busca promover una cultura de gestión del cambio. Esto implica fomentar la adopción de tecnologías tanto actuales como emergentes, entendidas como elementos transformadores que impulsan la productividad y la eficiencia de los procesos funcionales y técnicos. Esta estrategia está diseñada para alinear el uso de la tecnología con el logro de los objetivos estratégicos de la organización, garantizando así su sostenibilidad y competitividad.

Este enfoque está respaldado por la guía "**MGGTI.G.UA - Uso y Apropiación de TI**", que se fundamenta en el Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE) del MinTIC. Dicho modelo aborda tres ámbitos clave del Dominio de Uso y Apropiación de TI:

1. Estrategia para el Uso y Apropiación de TI.
2. Gestión del Cambio de TI.
3. Medición de resultados en el Uso y Apropiación.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	14 de 56

Estos ámbitos aseguran que la tecnología no solo sea adoptada, sino también medida y gestionada como un recurso estratégico para la organización.

La siguiente tabla relaciona los ámbitos de este dominio y lineamientos asociados a cada uno de ellos.

Tabla 1 Ámbitos y lineamientos del dominio de uso y apropiación de las T.I.

DOMINIOS DE USO Y APROPIACIÓN	
Ámbito	Lineamiento
Estrategia para el Uso y Apropiación de TI	• Estrategia de Uso y Apropiación • Matriz de interesados • Involucramiento y compromiso • Esquema de incentivos • Plan de formación
Gestión del cambio de TI	• Preparación para el cambio. • Evaluación del nivel de adopción de TI. • Gestión de impactos.
Medición de resultados en el uso y apropiación	• Sostenibilidad del cambio. • Estrategia de sostenibilidad • Acciones de mejora.

Fuente: MinTIC

6.2.3 Uso y apropiación en Savia Salud EPS

Un aspecto crucial para el éxito de la estrategia es vincular a las personas y fomentar una cultura organizacional que facilite la adopción tecnológica. Esto es esencial para maximizar el retorno de las inversiones en TI. Para lograrlo, se deben llevar a cabo actividades específicas que promuevan el uso y apropiación de la tecnología en todos los niveles de la organización. Entre las consideraciones clave se incluyen:

- **Garantizar el acceso a todos los públicos**, eliminando barreras de exclusión tecnológica.
- **Desarrollar productos y servicios usables**, que sean intuitivos y prácticos para el usuario final.
- **Brindar independencia del dispositivo y la ubicación**, asegurando la continuidad del acceso a herramientas tecnológicas desde cualquier lugar.

COPIA CONTROLADA

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	15 de 56

- **Facilitar el acceso a la red**, elemento esencial para el funcionamiento de las herramientas digitales.

Además, es fundamental garantizar que cada público objetivo disponga de los recursos necesarios para adoptar la tecnología. Esto implica:

- Ofrecer programas de **capacitación** que fortalezcan el conocimiento y el uso de las herramientas tecnológicas.
- Proveer **dotación tecnológica** o fomentar el acceso a la misma.
- Desarrollar **proyectos de evaluación y adopción de tecnología** que permitan identificar necesidades y áreas de mejora.
- Realizar **evaluaciones periódicas** del nivel de adopción tecnológica y de la satisfacción de los usuarios en el uso de las herramientas implementadas.

6.3 Sistemas de información

La entidad hace uso intensivo de los siguientes aplicativos:

6.3.1 CONEXIONES - Aplicativo misional

Aplicativo misional de la entidad para la gestión de aseguramiento en salud. Este es un producto concebido, diseñado, desarrollado y soportado por Savia Salud EPS.



En la gráfica se observa el conjunto de grupos de módulos del aplicativo misional CONEXIONES

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	16 de 56

El aplicativo cuenta con los siguientes módulos:

- **Sistema:** Módulo por medio del cual se administra la operación funcional del sistema como configuraciones operativas, operación de los accesos en los menú, maestros operativos generales, multiempresa para prestadores, calendario de días no hábiles, Ubicaciones geográficas (Países – Departamentos – Ciudades), entre otros procesos base del sistema.
- **Seguridad:** Módulo por medio del cual se administra la seguridad dividida en permisos, perfiles, roles, usuarios y logs de rastro en el sistema de información.
- **Maestros:** Módulo por donde se administra la parametrización base referente a los maestros de salud.
- **Aseguramiento:** Mediante el cual se administra y transacciona información de los afiliados de la EPS (afiliados nuevos y novedades).
- **Contratación:** Permite administración y parametrización de contratos y tecnologías (procedimientos, medicamentos e insumos) con la Red Prestadora de la EPS.
- **Autorizaciones:** Permite sistematizar las solicitudes de servicios de los afiliados y realizar la respectiva auditoría.
- **Centro Regulador:** Permite administrar el reporte de la referencia y contrarreferencia de los afiliados con su respectivo seguimiento; adicionalmente la creación y control de reporte inicial de urgencias.
- **Gestión de Solicitudes:** Módulo por medio del cual se realiza la gestión de las solicitudes realizadas desde página web por parte de los usuarios externos, en lo concerniente a Afiliaciones y Autorizaciones.
- **MIPRES:** Módulo que permite la visualización de la información de MIPRES histórica de la EPS (Prescripciones – Direccionamientos – Programaciones - Entregas - Reportes).
- **Gestión del Riesgo:** Permite la creación y administración de los programas y Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y asignar los afiliados a las respectivas rutas establecidas para la EPS.
- **RIPS:** Permite la radicación y validación de los RIPS entregados por la Red Prestadora.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	17 de 56

- **Cuentas Médicas:** Permite la auditoría a las cuentas médicas y conciliación de glosas.
- **Atención al Usuario:** Módulo para la atención al ciudadano, por medio del cual se realiza la gestión integral de las PQRS.
- **Tutelas:** Módulo para la gestión integral de tutelas interpuestas contra la institución por temas relacionados con la prestación de salud.
- **Auditoría Concurrente:** Módulo que permite la verificación de los auditores externos, a la atención y suministro de medicamentos y procedimientos, que se realiza a afiliados hospitalizados.
- **Gestión Judicial:** Módulo que permite la gestión de los procesos judiciales (demandas) de la EPS.
- **Gestión de Atención:** Módulo que permite el control de atención en salas, por medio de un turnero y un control de atención desde el momento que el afiliado entre a Sala hasta que se retira de la misma.
- **Informes:** Módulo para administración y generación manual y automática de informes en modo sabana desde el sistema.
- **Informes BI:** Módulo que presenta datos estadísticos, de manera gráfica y nominal, de los diferentes procesos de la EPS, los cuales sirven de insumo para la toma de decisiones o intervenciones por parte de las directivas de la organización.
- **Reserva Técnica:** Módulo para la visualización y descarga de la reserva técnica generada mensualmente.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	18 de 56

6.3. 2 SAP

PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA SAP S/4HANA

Sistema de información misional financiero SAP S/4HANA, contratado por SAVIA SALUD EPS, mediante el cual se realiza la gestión financiera integral. El sistema cuenta con los siguientes módulos:

- FI (Financiero)
- SD (Ventas y Distribución)
- CO (Costos)
- MM (Gestión Materiales)
- FIFM (Presupuestos)

6.3. 3 InterSavía

Sistema propio integral de InterOperabilidad de la EPS, el cual controla todos los procesos transaccionales entre plataformas, operando como un BUS centralizado de comunicación entre ellas, el cual actualmente integra los sistemas: Conexiones, SAP, Página Web, ChatBot, Boxalud, IVR, S. Alto Costo, Ministerio de Salud y protección Social, Prestadores de Insumos y Medicamentos, y Prestadores de Salud. Este sistema cuenta con los siguientes módulos:

- **Sistema:** Módulo por medio del cual se administra la operación funcional del sistema como configuraciones operativas, operación de los accesos en los menús, maestros operativos generales, multiempresa para prestadores, calendario de días no hábiles, Ubicaciones geográficas (Países – Departamentos – Ciudades), entre otros procesos base del sistema.
- **Seguridad:** Módulo por medio del cual se administra la seguridad dividida en permisos, perfiles, roles, usuarios y logs de rastro en el sistema de información.
- **WebServices:** Módulo para la administración de conectividad y enlace entre los WebServices y almacenamiento y monitoreo de las transacciones.
- **Facturación:** Módulo donde se visualizan las facturas transaccionadas en la InterOperabilidad entre los sistemas Misionales de Salud y Financiero.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	19 de 56

6.3. 4 IntraSavia

Sistema de información propio de apoyo alternativo a procesos, en el cual se centralizan desarrollos de múltiples funcionalidades con el fin de prestar apoyo a las áreas externas al proceso en salud.

Desde este sistema se manejan proyectos, Tareas y Actividades, además de gestión de solicitudes de desarrollo.

Este sistema cuenta con los siguientes módulos:

- **Sistema:** Módulo por medio del cual se administra la operación funcional del sistema como configuraciones operativas, operación de los accesos en los menús, maestros operativos generales, multiempresa para prestadores, calendario de días no hábiles, Ubicaciones geográficas (Países – Departamentos – Ciudades), entre otros procesos base del sistema.
- **Seguridad:** Módulo por medio del cual se administra la seguridad dividida en permisos, perfiles, roles, usuarios y logs de rastro en el sistema de información.

6.3. 5 Joomla - Sitio Web:

Sistema de información para la gestión de contenidos, el cual permite la administración y gestión del sitio, y sobre el cual se soporta la página web corporativa de la EPS publicada a través de la URL www.saviasaludeps.com, con información actualizada de importancia para nuestros afiliados y la comunidad en general. Igualmente se ofrecen trámites en línea, tales como verificación de derechos, certificado de afiliación, solicitudes de portabilidad, consultas de autorizaciones entre otros.

6.3. 6 Cuenta de alto costo

La gestión de la información de patologías de alto costo, que incluye la compilación de la información proveniente de la red prestadora básica y especializada, y genera un reporte para subirlo en el sitio web de la cuenta de alto costo. Este es un producto propiedad de Savia Salud EPS.

La gestión de la información de patologías de alto costo, que incluye la compilación de la información proveniente de la red prestadora básica y especializada, y genera un reporte para subirlo en el sitio web de la cuenta de alto costo; actualmente se cuenta con un sistema de información propio, para la carga, gestión y reporte de las cuentas de alto costo: Hemofilia, VIH, Cáncer, ERC, Hepatitis C y Artritis Reumatoidea. Esta información permite la verificación periódica del estado de salud de los afiliados, la trazabilidad y la gestión individual de los riesgos en salud. El sistema cuenta con los siguientes módulos.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	20 de 56

Módulos Rol Administrador:

- Consulta cargas
- Registro de usuarios
- Importar glosas
- Solución hallazgos

Módulos Rol Prestador:

- Carga de archivos
- Consulta Datos cargados
- Soportes

6.3. 7 E-Factura.

Sistema de información contratado para el envío y recepción de facturación electrónica de SAVIA SALUD EPS.

6.3. 8 Google Workspace

La Suite de Google es la plataforma de comunicación y trabajo colaborativo en CLOUD de la entidad, bajo el dominio @saviasaludeps.com. Esta plataforma se utiliza para gestionar el correo electrónico, el calendario, la intranet corporativa a través de Google Sites y el chat. Además, ofrece un repositorio de archivos en la nube (Drive) y herramientas ofimáticas como hojas de cálculo, procesadores de texto y presentadores de diapositivas. Adicionalmente, cuenta con un conjunto de herramientas accesibles para todos los usuarios, dependiendo del tipo de licenciamiento.

6.3. 9 Gestión y Cargue 4505

Sistema para el cumplimiento de lo normatizado por la resolución 4505 de 2012. Por medio de este aplicativo se gestionan las actividades de protección específica y detección temprana. Este sistema se compone de herramientas independientes.

- **Gestión 4505:** Sistema de información que se ejecuta de manera local por parte de las IPS adscritas que pertenecen a la Red de Prestadores de SAVIA SALUD EPS, donde pueden armar los archivos para ser enviada a la EPS, a la vez que prevalida toda la información a partir de la norma.
- **Cargue y Validación 4505:** Sistema de información que permite la carga según la Resolución 4505 de 2012 por parte de las IPS adscritas que pertenecen a la Red de Prestadores de SAVIA SALUD EPS y crea el consolidado para el cargue al Ministerio.

Este sistema es contratado en modalidad de servicio para la prestación del mismo.

COPIA CONTROLADA

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	21 de 56

6.3. 10 Boxalud

Sistema de información contratado para el control y gestión de la EPS en cada uno de sus diferentes procesos para el régimen contributivo, el cual se tiene contratado con el proveedor RENTEC en modalidad SaaS.

6.3. 11 Sistema GLPI - Soporte Tecnológico

Aplicativo web open source para la gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos, sobre el cual se soporta la atención de Mesa de Servicios de TI (MATIAS) para la compañía.

6.3. 12 Buk.

Sistema de información integral de recursos humanos, para la gestión de personal, planes de mejora y nómina electrónica de la EPS, contratado en modalidad SaaS con la empresa Cartera

6.3. 13 Mercurio.

Aplicativo para la gestión documental. Es un software provisto como servicio (SaS- Software as Service) por la empresa Servisoft S.A.S que se complementa con el servicio de almacenamiento y custodia del archivo físico de la entidad.

6.3. 14 Isolucion

Aplicativo para la administración y gestión de ISO9000, contratado en modalidad SaaS con la empresa Isolución.

6.4 Servicios Tecnológicos

6.4. 1 Estrategia y Gobierno

La gestión de los servicios tecnológicos está a cargo de la Dirección de Tecnología e Información de Savia Salud EPS, a través de la Coordinaciones de Infraestructura, de la Coordinación de Soporte Tecnológico, de la Coordinación de Arquitectura y Software, de la Coordinación Gestión de la Información y Analítica de Datos; responsables de la administración de los contratos (Tecnológicos, bajo el gobierno de TI) con los proveedores de servicios y de procurar que todos los activos de TI estén disponible en todo momento y así mismo que los servicios asociados sean prestados de forma oportuna y eficaz.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	22 de 56

Con el objetivo de brindar una atención cada vez más satisfactoria a los clientes internos y externos, de Savia Salud EPS, las coordinaciones de TI en conjunto con el director de TI usan los seguimientos, informe e indicadores de gestión, tanto propios como por parte de los proveedores como insumo principal para diseñar planes de acción y de mejora que incorporen mejores prácticas basadas en estándares mundiales como ITIL y COBIT.

Adicionalmente, en forma permanente se realizan reuniones con los proveedores tecnológicos con el fin de fortalecer y garantizar el éxito de las estrategias tecnológicas del gobierno de T.I, propuestas desde la misma dirección de área. Esto es esencial para garantizar la alineación de los servicios de TI con los objetivos de negocio, optimizar los costos y mitigar los riesgos.

6.4. 2 Administración de sistemas de información

La administración de los sistemas de información es realizada por la “Coordinación de Software y Arquitectura” que hace parte de la Dirección de TI.

La misión de esta coordinación se centra en las siguientes funciones:

- Investigar, diseñar y construir arquitecturas de tecnología apropiadas a las necesidades de la compañía.
- Desarrollar marcos de referencia (principios, políticas, guías, lineamientos, entre otros) que permitan fortalecer la calidad de las soluciones tecnológicas.
- Asegurar la interoperabilidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica existente a la vez que facilita su evolución.
- Asesorar y acompañar, técnicamente, en la toma de decisiones de las demás coordinaciones al interior de T.I.
- Asesorar y acompañar el levantamiento de los requerimientos, con base en las necesidades de negocio.
- Desarrollar y evolucionar soluciones de software a la medida de las necesidades de la compañía.
- Realizar seguimiento a las pruebas funcionales y el despliegue de nuevas versiones.
- El aplicativo misional Conexiones Savia
- Soportar en nivel 2 y nivel 3 las soluciones propias desarrolladas al interior de la EPS.
- Garantizar la expansión de la interoperabilidad de los sistemas de la compañía.
- Administrar en los servidores, los servicios de soporte vital de aplicativos.
- Administrar y gestionar bases de datos corporativas.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	23 de 56

El aplicativo misional CONEXIONES, el ERP SAP, el sistema de gestión de proyectos IntraSavia, el sistema de InterOperabilidad InterSavia, el sistema GLPI de Soporte Tecnológico, El sistema de cuentas de Alto Costo y el sitio web oficial de la entidad soportado en Joomla, están alojados en el centro de datos del proveedor Une-Tigo. Los aplicativos de gestión documental MERCURIO, el software de gestión humana BUK, Gestión y cargue de 4505, sistema de régimen contributivo BOXALUD, el sistema de Facturación electrónica E-Factura y el sistema Isolución de la ISO9000, están alojados y son administrador por cada uno de los respectivos proveedores.

Actualmente, las plataformas desarrolladas y soportadas internamente cuentan con ambientes de Desarrollo, Pruebas, Pre-Producción en algunos casos y Producción según sus necesidades.

La entidad adoptó como solución de comunicación y trabajo colaborativo en CLOUD la suite de Google Workspace, que incluye correo (Gmail), calendario (Calendar), almacenamiento de archivos en la nube (Drive), herramientas ofimáticas (Hoja de cálculo, procesador de texto, presentador de diapositivas), Chat, entre otras aplicaciones. Se cuenta con un servicio de soporte contratado con la empresa Davinci Technologies, representante de Google en Colombia.

La administración de esta plataforma tiene 2 niveles jerárquicos (Super Administrador y Administrador). El Super Administrador es quien asigna las licencias de uso y aplica políticas de configuración y seguridad, así como la asignación de permisos a los usuarios Administradores.

Centro de datos

Los aplicativos y servicios misionales requieren una disponibilidad 7x24, lo que implica una infraestructura tecnológica fuerte y robusta que facilite la gestión diaria. La Coordinación de Infraestructura y seguridad informática es la encargada de administrar la relación con el proveedor Tigo.

El servicio de alojamiento es provisto por Tigo que cuenta con un centro de datos certificado por el organismo internacional ICREA en nivel IV que garantiza altos niveles de seguridad con certificación HS-WCQA (High Security World Class Quality Assurance) y una disponibilidad del 99.99%.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	24 de 56

Level IV		
Company	Country	Level
KIO/ Metronet Hosting, S. de R.L. de C.V./ Metronet, S.A.P.I. de C.V. MEX5 F1 & F2, Estado de México	México	
SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V. – KIO MEX1 F2, Santa Fe, CDMX	México	
Micronet de México S.A. de C.V. – Monterrey Nuevo León	México	
EPM-millicom International Cellular Datacenter TIGO Medellín	Colombia	
Datacenter Globenet Barranquilla, Colombia	Colombia	
Axcel S.A.B. de C.V. – Centro de Datos, Tultitlán, Estado de México	México	
Axcel S.A.B. de C.V. – Centro de Datos, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, Data Hall 1	México	
Axcel S.A.B. de C.V. – Centro de Datos, Apodaca, Nuevo León, Sala 11	México	
IBM de México, Guadalajara, Jalisco	México	
ENTEL – Santiago de Chile	Chile	
CLOUD DATA – Interlomas, Estado de México	México	
SCONTINUIDAD LATAM, S.A. DE C.V. – Centro de Datos Gobernadores, Edo. México	México	

El centro de datos de Tigo está ubicado en el edificio inteligente de EPM que cumple con las normas de sismo resistencia, data center con diseño arquitectónico antisísmico desde sus cimientos y ubicado según estudios geológicos en zonas de la ciudad de bajo riesgo. Además, ofrece múltiples vías de acceso al edificio, condiciones óptimas para resistir eventualidades pluviométricas, materiales de construcción resistentes a las llamas, sabotajes, etc.



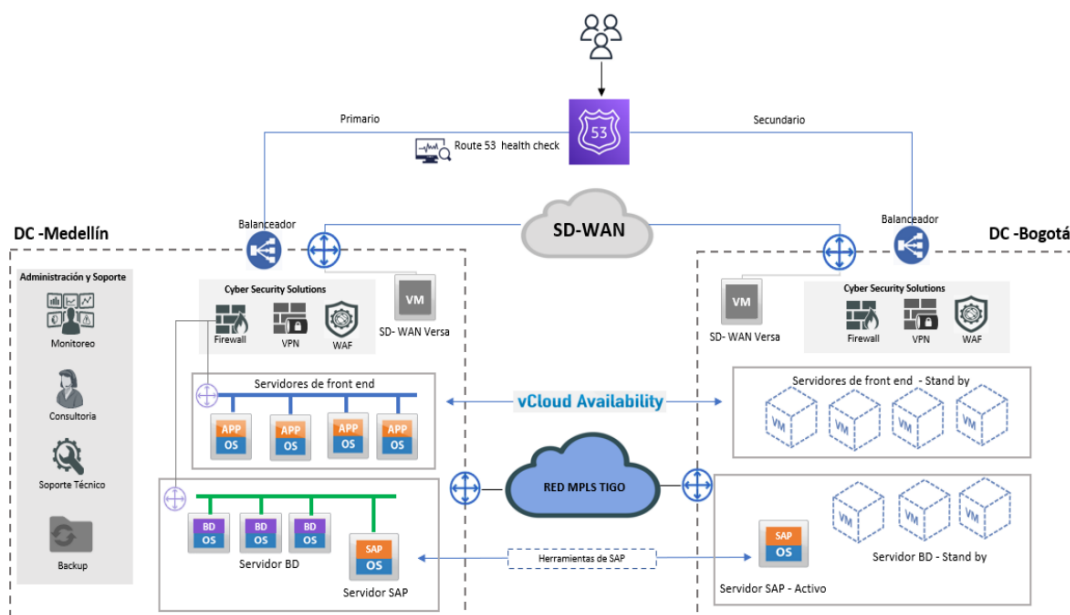
El contrato de centro de datos de TIGO incluye soporte y acompañamiento permanente en el mejoramiento de la disponibilidad.

Actualmente se encuentra recién implementado un proyecto de mejoramiento sustancial de la arquitectura del centro de datos Cloud 360 y DRaaS, es un modelo de alta disponibilidad en el centro de datos de la ciudad de Medellín y una réplica en el centro de datos alterno en la ciudad de Bogotá (TITANIUM)

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	25 de 56

Topología Servicio Cloud

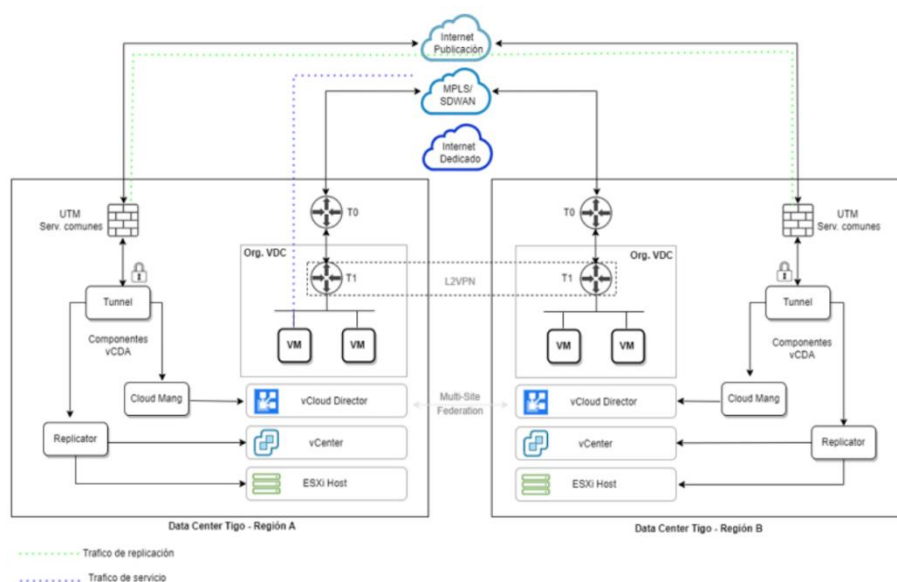
A continuación, se presenta una topología de alto nivel (HLD) de la solución ofrecida a ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPS - SAVIA SALUD



Topología Servicio DRaaS

A continuación, se presenta una topología de alto nivel (HLD) de la solución ofrecida del servicio DRaaS.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI		Código	OD-TI-07
			Versión	03
			Fecha	03/01/2025
			Página	26 de 56



6.4. 3 Estaciones de trabajo

Las estaciones de trabajo son suministradas por el proveedor de equipos de cómputo, cuyo contrato es administrado por la coordinación de infraestructura y seguridad informática, importante resaltar que todo el cableado de red en las sedes de la entidad está a cargo del área administrativa por medio de un contrato con un tercero para el soporte y mantenimiento de la infraestructura física.

Con el proveedor de equipos de cómputo se tiene contratado el alquiler de 1217 estaciones de trabajo para los usuarios de la entidad en un promedio de 133 sedes, lo que incluye la administración y licenciamiento de todo el software instalado en estas (sistema operativo, herramientas ofimáticas, además del servicio de impresión,) el antivirus es soportado por el área de infraestructura y seguridad informática.

6.4. 4 Conectividad

Conectividad SD-WAN TECNOLOGÍA VERSA Y SD BRANCH TECNOLOGÍA FORTINET

El servicio de conectividad es suministrado por TIGO

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	27 de 56

Actualmente se tienen 133 sedes ubicadas en todo el departamento de Antioquia conectadas por una tecnología de última generación SDWAN Segura con tecnología VERSA segura para todas las sedes de SAVIA SALUD EPS que cubre los componentes tales como: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Servicios de Conectividad, Internet en alta disponibilidad con dos accesos de conexión fibra óptica y cobre, Equipos SDWAN, Seguridad), y a su vez, el equipamiento, instalación, soporte proactivo, mantenimiento, operación, monitoreo y cumplimiento de ANS con el objetivo de garantizar mayor disponibilidad al acceso de las aplicaciones misionales y administrativas, es decir, con un enlace directo al centro de datos de Tigo, lo que permite tener una mayor control y seguridad en el momento de realizar una conexión.

Se tienen diversos anchos de banda dedicados por fibra óptica de acuerdo con las necesidades de cada sede 12,30,40, Y 60 Mb, adicional para el resto de las sedes en las regionales, la conexión para el acceso al aplicativo misional es pública a través de internet, para lo que se tienen canales de 8 Mb a 12 Mb en cobre.

Para el servicio de Internet en las sedes del Valle de Aburrá se tienen 2 canales (principal y respaldo) de 500 Mb en modo Activo-Activo.

Se tiene además servicio de red wifi en 5 sedes que cumplen con las políticas de seguridad que se tienen implementadas en el Firewall de la entidad.

Seguridad Informática:

Análisis de riesgo de las TIC y vulnerabilidades
 Generación de Políticas y campañas de Seguridad de la Información
 Gestión de Acceso
 Implementación de mecanismos y políticas de seguridad digital en la infraestructura tecnológica.
 Gestión de la seguridad de la información digital
 Manual de lineamientos de Seguridad de la Información
 Protección contra malware avanzado
 Protección de ataques cibernéticos a las páginas web
 Protección de EndPoint para equipos de cómputo (Antivirus)
 Protección y prevención contra intrusos
 Seguridad Perimetral

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	28 de 56

Telefonía Cisco Webex Calling



Cisco Webex Calling es una solución de comunicaciones Unificadas de colaboración en equipo y llamadas basada en la nube y de nivel empresarial que combina llamadas, reuniones, mensajería, centro de contacto y dispositivos integrados en una sola experiencia de usuario, lo que brinda a la EPS toda la fuerza laboral para que sea productiva desde cualquier lugar. Webex Calling trabaja con las herramientas de nuestros usuarios y está diseñado para garantizar que las comunicaciones y los datos de la EPS estén protegidos. Pueden trabajar desde cualquier lugar con capacidades completas de control de llamadas que son fáciles de adquirir, incorporar y administrar a través de un portal de administración central. Con Cisco Webex Calling.

- Seguridad
- Flexibilidad
- Gestión
- Funcionalidad de aplicaciones

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	29 de 56

Aplicaciones y servicios



De otra parte, la Coordinación de Infraestructura atiende solicitudes de hardware y conectividad en las sedes principales, y diseña soluciones de alto nivel con el proveedor de conectividad y data center.

6.4. 5 Mesa de servicios especializados

Las labores asociadas al dominio de servicios tecnológicos son gestionadas y lineadas inicialmente a través de la coordinación de Soporte Tecnológico del área de Tecnología e Información. Estas labores se dirigen hacia todas las coordinaciones del área, hacia los procesos funcionales de la organización o los proveedores de servicios tecnológicos bajo del gobierno de TI

El soporte tecnológico de primer nivel, brindado a través de la Mesa de Servicio, es gestionado por la coordinación de Soporte Tecnológico bajo un esquema de 8x5, con un recurso adicional encargado de brindar soporte fuera del horario laboral. Las solicitudes que llegan a la Mesa de Servicio son canalizadas a través de la línea telefónica y el correo electrónico.

Una vez recibidas, las solicitudes son registradas y clasificadas para su control, gestión y seguimiento en una herramienta o software tecnológico dedicado a tal fin.

Los servicios que no pueden ser solucionados en el primer nivel de atención son escalados al segundo y tercer nivel según la necesidad. El segundo nivel de atención está conformado por analistas de las cuatro coordinaciones del área de TI y los procesos funcionales, mientras que el

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	30 de 56

tercer nivel de atención incluye algunos analistas de la coordinación de Ingeniería de Software y los proveedores de servicios de TI.

6.5 Gestión de Información

Hasta el momento se han realizado esfuerzos puntuales e individuales desde las diferentes áreas productoras de los datos para mejorar la calidad de estos.

De otra parte, la entidad realizó un diagnóstico del estado de avance el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información basado en los lineamientos de la ISO 27001, mediante el cual se encontraron las principales fortalezas y debilidades en materia de Seguridad de la Información y se identificaron las acciones más importantes a realizar en el corto plazo, y actualmente se cuenta con la presencia de un profesional analista de seguridad.

Adicionalmente la entidad tiene elaborado un Manual de Políticas de Seguridad de la Información que contiene los principales lineamientos en esta materia, y se han adelantado acciones como el enrolamiento masivo de usuarios en el aplicativo misional, la inclusión de requisitos de seguridad para el nuevo aplicativo misional, revisión de mecanismos de seguridad en las transacciones financieras, validación y verificación del estado de cumplimiento de normatividad en información por parte de la entidad, mejoramiento de configuración de seguridad en Google Workspace y divulgación de tips de seguridad a los usuarios de la entidad.

Por esto se inició la elaboración de un plan de continuidad del negocio.

Para el negocio, uno de los principales retos consiste en fortalecer su equipo de trabajo dedicado a las diversas áreas clave que componen el proceso de gestión y aprovechamiento de la información en la organización. Este equipo debe ser responsable de desarrollar y mantener una estructura robusta y eficiente para el modelamiento de la información, lo cual incluye la creación de representaciones detalladas de los datos y su interrelación dentro de los sistemas de la organización. Esto implica el diseño de modelos de datos que sean flexibles, escalables y que faciliten el análisis y la toma de decisiones.

Adicionalmente, es fundamental contar con expertos en la arquitectura de la información, quienes se encarguen de definir la estructura global de los sistemas de información, asegurándose de que los datos estén bien organizados, sean fácilmente accesibles y estén alineados con las necesidades estratégicas de la entidad. La identificación y mapeo de las fuentes y los flujos de datos también es un aspecto crucial, ya que permite a la organización tener un control claro de qué datos provienen de qué fuentes, cómo circulan dentro de la infraestructura tecnológica y cómo se integran en diferentes procesos y sistemas. Esto, a su vez, ayuda a detectar posibles cuellos de botella o áreas de mejora en el flujo de información.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	31 de 56

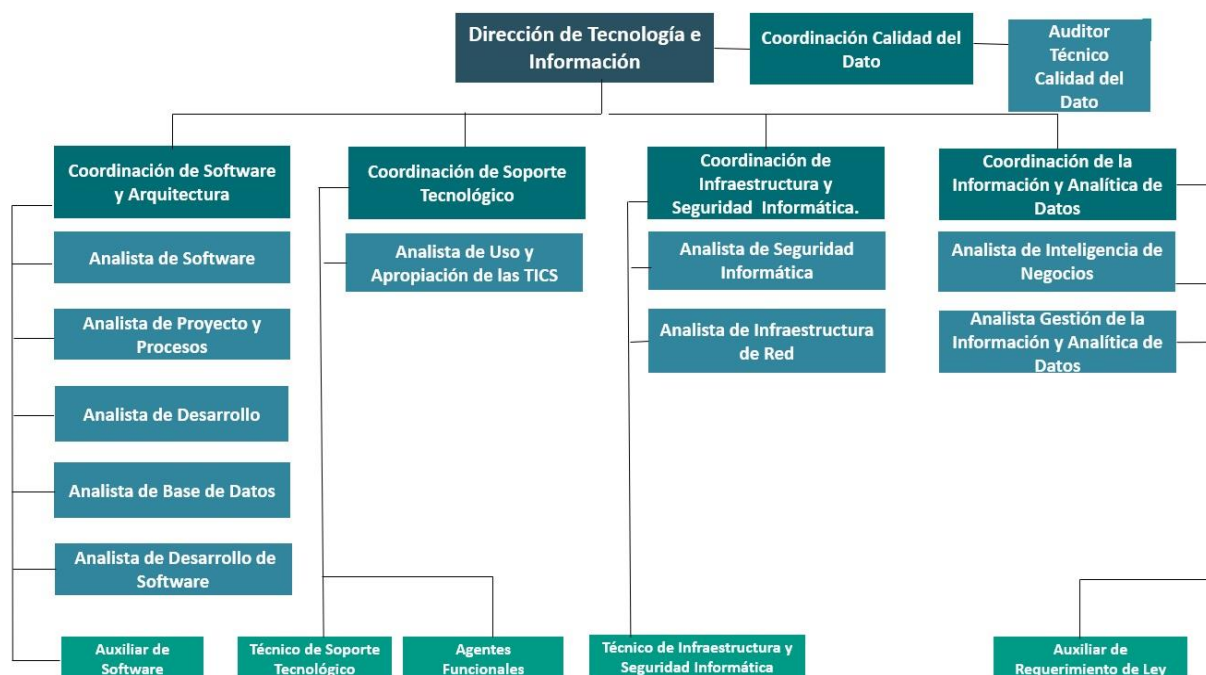
En paralelo, un enfoque robusto en el gobierno de datos es esencial para garantizar que los datos se manejen de manera ética, segura y conforme a las normativas vigentes. Esto incluye la implementación y/o actualización de políticas, estándares y procedimientos para asegurar la calidad, privacidad, seguridad y accesibilidad de los datos a lo largo de su ciclo de vida.

Finalmente, la elaboración y ejecución de la calidad de los datos es otro componente crítico, ya que garantizar que los datos sean precisos, completos, consistentes y actualizados es esencial para que las decisiones basadas en datos sean efectivas y confiables. Un equipo competente debe estar preparado para implementar y monitorear procesos de validación, limpieza y depuración de datos, así como para establecer métricas de calidad que puedan ser evaluadas periódicamente.

El fortalecimiento de este equipo multidisciplinario no solo mejorará la calidad y eficiencia de los procesos internos, sino que también permitirá a la organización tomar decisiones más informadas, mejorar su competitividad y adaptarse rápidamente a cambios en el entorno tecnológico y normativo.

6.6 Gobierno de TI

6.6.1 Estructura Organizacional y Talento Humano



	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	32 de 56

7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El planteamiento de la Estrategia TI, está orientada a la protección y conservación del activo informático y toda la infraestructura tecnológica; alineada con el plan de desarrollo vigente y con la finalidad de optimizar los recursos y visionar las necesidades actuales conforme a la demanda de protección y salvaguarda de la información.

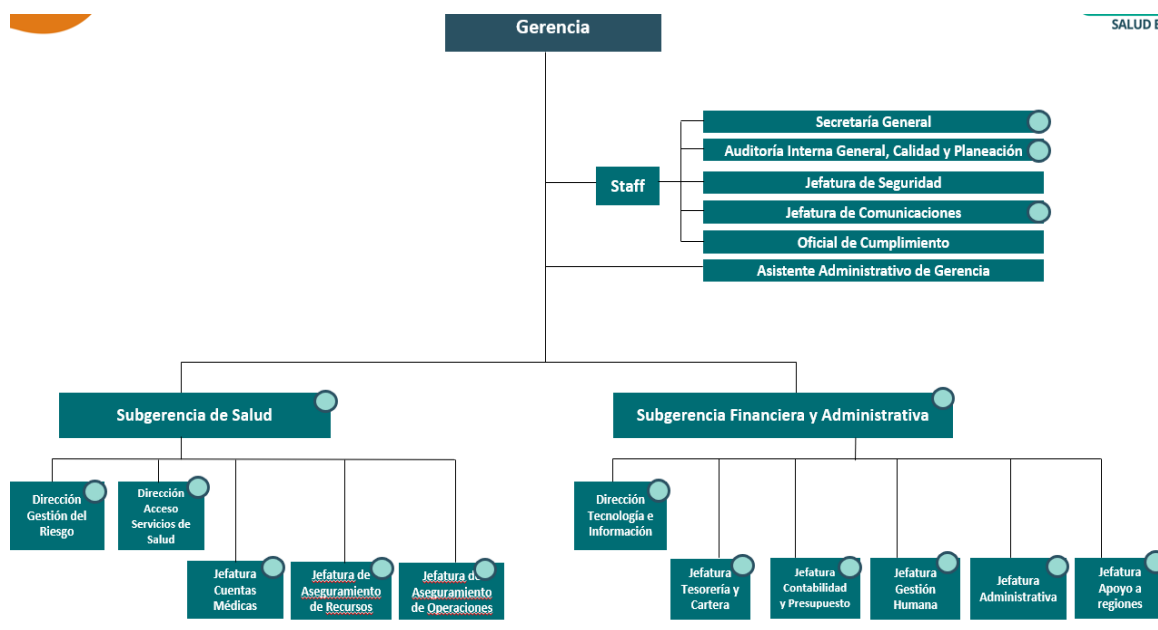
7.1 Modelo operativo

El Modelo Operativo de Savia Salud EPS cuenta con los siguientes elementos para su gestión y articulación:

- La Estructura de organizacional de la entidad
- El sistema integrado de Gestión de Calidad (mapa de procesos)

7.1.1 Estructura Organizacional de Savia Salud EPS

A continuación, se observa la estructura organizacional de la entidad y la ubicación de la Dirección de Tecnología e Información.



	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	33 de 56

7.2 Necesidades de información

A partir del catálogo de sistemas de información, los flujos de datos identificados y el catálogo de servicios de información, se pueden identificar las diferentes necesidades enmarcadas en los propósitos de la política de Gobierno Digital.

La entidad comparte información con los siguientes grupos de interés:

- Entes de Control
- Usuarios Internos (empleados y colaboradores de Savia)
- Red prestadora de servicios médicos
- Afiliados

A los entes de control se debe entregar toda la información estandarizada mediante la reglamentación y normatividad vigente.

A los afiliados se les expone la información de su interés para el relacionamiento con la entidad, lo que incluye proceso de vinculación y desvinculación, movilidad, gestión de incapacidades, autorizaciones, entre otros. Igualmente, a través del sitio web, los usuarios pueden realizar trámites y consultas en línea.

La red prestadora, en términos generales, además de la información incorporada en el respectivo contrato con cada IPS, tiene acceso a la validación de derechos de los afiliados, así como a la consulta de las autorizaciones que le competen y el servicio de cargue de RIPS en nuestro sistema misional.

Los usuarios internos tienen segmentado el acceso a la información, de acuerdo con su cargo y necesidades. Los usuarios de las áreas de aseguramiento, acceso a servicios de salud, cuentas médicas y tutelas, por ejemplo, son en su gran mayoría usuarios del sistema misional y tienen asignados un conjunto de permisos de acuerdo con sus funciones.

7.3 Alineación de TI con los procesos

Actualmente, la totalidad de macroprocesos de la entidad son soportados por herramientas tecnológicas. No obstante, se han identificado necesidades de mejoramiento, tanto desde el punto de vista de desempeño y disponibilidad, sino desde la calidad de la información y alcance de funcionalidades.

A modo de ejemplo, muchos de los reportes que se requieren con regularidad deben ser solicitados por medio de Mesa de Servicios de Soporte Tecnológico, y tras el análisis respectivo, será

COPIA CONTROLADA

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	34 de 56

matriculado en el sistema Conexiones para su ejecución periódica, donde estará al alcance de los usuarios finales que tengan los debidos permisos.

Adicionalmente, para resolver necesidades puntuales de gestión de información, se ha recurrido al desarrollo de aplicaciones independientes que no están estandarizadas ni interoperables con el aplicativo misional.

8. MODELO DE GESTIÓN DE TI

Con el objetivo de lograr un alineamiento con la misión, la visión y la estrategia de la entidad, es necesario avanzar hacia un modelo de gestión de TI que tenga la capacidad de respuesta a los retos en materia informática y tecnológica, y a la vez cumpla con los requerimientos establecidos en la estrategia de Gobierno Digital.

Dados que los retos son mayúsculos, es concebible definir un equipo de trabajo, cada uno con su respectivo líder, encargado de gestionar cada uno de los dominios, todos ellos coordinados por el(la) director de Tecnología e Información o quien haga sus veces, de acuerdo con las posibles redefiniciones futuras de la estructura organizacional.

8.1 Estrategia de TI

El ejercicio de planeación estratégica de TI debe seguir los siguientes principios:

La planeación estratégica es el eje estructurante de la gestión de TI, y debe contemplar todos los dominios de esta, tener mapeados los proyectos futuros, realizar un seguimiento pormenorizado a su ejecución, alimentar los indicadores de la evolución de la estrategia, actualizar permanentemente el plan estratégico (PETI) y validar constantemente su alineamiento con la estrategia organizacional. Se debe estudiar la opción de crear un equipo de trabajo dedicado exclusivamente a esta labor.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	35 de 56



Imagen tomada de la Guía para elaborar el PETI de Mintic.

8.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI

El equipo de trabajo dedicado a la planeación estratégica de TI debe tener claridad de la estrategia organizacional y los procesos de la entidad, así como del entorno sectorial y la normatividad nacional, tanto del sector salud como de las TICS que aplican a Savia Salud EPS.

Igualmente, debe tener visión, y capacidad de trazar las rutas a mediano y largo plazo de evolución de la plataforma tecnológica en la que se satisfagan y simplifiquen cada vez más las necesidades de los afiliados y prestadores, así como la de los usuarios internos, teniendo siempre en la mira la integración con la red prestadora y los entes de control.

Su capacidad debe incluir la incorporación conceptual de tecnologías emergentes como el blockchain, aprendizaje profundo (Deep learning), APIs de lenguaje natural, chatbots, redes definidas por software, automatizaciones con RPA, motores de inteligencia artificial, uso de contenedores e incluso el Internet de las Cosas para un máximo aprovechamiento de estas en el desempeño y competitividad de la entidad.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	36 de 56

8.1. 2 Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial

La Dirección de Tecnologías e Información está totalmente comprometida con el cumplimiento de las metas establecidas por el gobierno nacional a Savia Salud EPS, de una parte, en cuanto a calidad y sostenibilidad financiera, y de otra con las exigencias en lo relacionado con la gestión de las tecnologías y comunicaciones. El equipo de planeación estratégica de TI debe validar permanente que el avance de la estrategia de TI conserve siempre el alineamiento con la normatividad nacional tanto del sector salud como de las TICs.

8.1. 3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución

Para la formulación de la estrategia de TI se tuvo en cuenta el Plan Estratégico Institucional.



Arquitectura empresarial basada en la alineación de la estrategia, la plataforma tecnológica y el objeto social de la entidad

Los sistemas de información y aplicativos deben cumplir tres objetivos básicos dentro de una organización:

- La automatización de procesos operativos.
- Proporcionar información que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones.
- Obtener ventajas competitivas a través de su implementación y uso.

La plataforma tecnológica debe ser lo suficientemente confiable y debe permitir el seguimiento y evaluación a la planeación estratégica de TI por periodos de uno o varios meses y a sus planes anuales, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Esto le permitirá a la empresa cumplir con los siguientes objetivos:

- Recolectar de forma sistemática y permanente, la información necesaria y relevante sobre la ejecución del plan estratégico de TI y de los planes operativos anuales.
- Entregar a la Gerencia la información oportuna y precisa sobre el cumplimiento de los objetivos y metas de la estrategia de TI, de tal manera que se facilite la toma de decisiones.
- Identificar, analizar y resolver inconvenientes relacionados con la información del PETI.

COPIA CONTROLADA

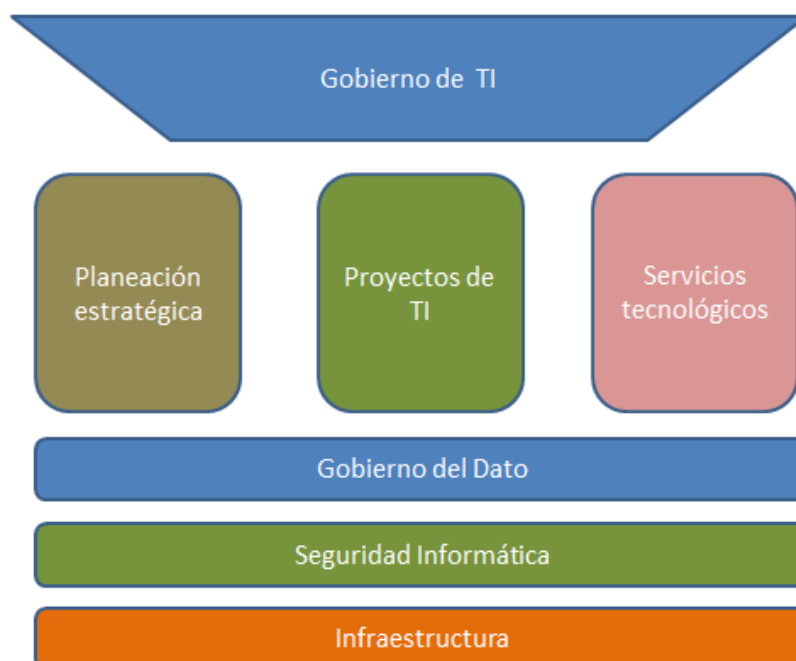
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	37 de 56

8.2 Gobierno de TI

Actividades como la gestión contractual, el mapeo y gobierno de la totalidad de elementos tecnológicos de la entidad, la optimización de las compras y alquiler de bienes y servicios, la visualización de oportunidad de mejora, así como el análisis costo-beneficio para la toma de decisiones basadas en información de impacto, requieren de un mejoramiento sustancial y la dedicación de un equipo de trabajo que se sintonicen de manera permanente con las labores de los demás equipos de TI y genere insumos permanentes a el o la Jefe de Tecnología e Información.

8.2.1 Cadena de valor de TI

La cadena de valor de TI se define en Savia Salud por los siguientes procesos:



	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	38 de 56

8.2. 2 Indicadores y Riesgos

A continuación, se exponen los riesgos actualmente identificados y formalizados pertenecientes a la Dirección de Tecnología e Información:

Nombre del Riesgo	Nivel	Causas	Controles del proceso
Continuidad de la operación	Alto	Caída o lentitud del aplicativo Falla en los procesos internos del aplicativo Concurrencia de Usuarios para un proceso (por la infraestructura - mal programada: no permite muchos usuarios) Fluido eléctrico Caída del internet Falla en la conectividad Falla en los servidores (Problema Técnico de UNE Falta espacio en el servidor. Pérdida de Dominio)	Términos contractuales y Pólizas de cumplimiento (proveedores) Monitoreo y seguimiento permanente con UNE 7X24 Mesa de servicio Alarmas Alta disponibilidad (DRP) Réplicas en backup para operar
Integralidad del Sistema de Información (Gestión de cambio)	Alto	Desarrollo de aplicativos no corresponden al desarrollo y necesidad de la empresa No se tiene documentado procedimiento de acceso a usuarios	Proceso basado en metodología ágil SCRUM
Limitación del almacenamiento	Alto	Vulnerabilidad del Acceso falta de políticas de seguridad del sistemas y la información debidamente socializadas definición clara de procesos (procedimiento modificación de usuarios No existe claridad en algunos procedimientos de seguridad de la información	Firewall Asignación de roles y perfiles Enrolamiento - SAP

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	39 de 56

8.2. 3 Plan de implementación de procesos

La entidad debe hacer uso de los estándares mundiales de mejores prácticas tales como ITIL, COBIT Y TOGAF para la construcción de la arquitectura empresarial y la gestión de los proyectos, gobierno de TI y los servicios tecnológicos.

Por otra parte, se basará en el estándar de seguridad ISO 27001. Y por supuesto, todo esto debe estar alineado con lo establecido en el marco de referencia de la arquitectura empresarial establecido por el programa Gobierno Digital.

8.2. 4 Estructura organizacional de TI

Savia Salud EPS debe tener la disposición a realizar los cambios y ajustes que considere pertinentes y necesarios al interior de la Dirección de Tecnologías e Información con el objetivo de cumplir con la materialización de la estrategia y de convertirse en una dependencia estratégica que genere valor a la entidad.

8.2. 5 Gestión de información

La Coordinación de analítica de datos es la encargada de la gestión de la información, donde se atienden las solicitudes referentes a extracciones de datos y requerimientos de información, tanto normativa como de usuarios, cumpliendo las estimaciones realizadas, para su posterior análisis y toma de decisiones por parte de los procesos de la organización.

Para la vigencia del presente PETI se debe incluir dentro de los proyectos de esta coordinación la gestión de la calidad, oportunidad, suficiencia, gobierno, integridad y confidencialidad de los datos, identificando los flujos y artefactos de información correspondientes a los procesos de la entidad, documentando estos y proyectando correctivos y mejoras, de acuerdo con la visión y planeación estratégica de TI.

Igualmente, de la mano de la coordinación de Infraestructura, soporte tecnológico y software, se debe terminar de estructurar y oficializar el plan de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	40 de 56

8.3 Herramientas de visualización y análisis de datos.

La principal herramienta de visualización y análisis de datos que se viene implementando en la EPS SAVIA SALUD es POWER BI, mediante la cual se generan informes e indicadores a las diferentes áreas de la EPS con el fin de ayudar a la toma de decisiones de los procesos.

8.4 Sistemas de información.

Dado que se logró la estabilización del aplicativo misional Conexiones y la alineación de un frente de desarrollo ágil y estructurado para dar soluciones de desarrollo interno óptimas a la empresa, basado en un proceso claramente delineado; además de que se viene logrando la incorporación de los procesos básicos de soporte del negocio de la salud a la plataforma misional Conexiones, al igual que la interacción de esta con otras plataformas de la compañía y el desarrollo e integración de la plataforma de interoperabilidad con los prestadores; a continuación, la visión de ingeniería de software que se divide en los siguientes frentes:

- **Gobernabilidad:** Gobernabilidad de los sistemas de información internos de la empresa que dan soporte a procesos alternos del área financiera y áreas de apoyo de desarrollo organizacional, de manera que desde TI se pueda dar el soporte necesario sobre dichas plataformas.
- **Desarrollo continuo:** Desarrollo continuo bajo la metodología ágil SCRUM.
- **Nuevos módulos:** Desarrollo de módulos macro según necesidades de las áreas, de manera paralela al desarrollo continuo
- **Soporte de producto:** Soporte continuo de las plataformas y a cargo de la dirección, al igual que las actualizaciones técnicas requeridas para garantizar la operación.

8.4. 1 Arquitectura de sistemas de información

Alrededor del aplicativo misional se debe fortalecer el conjunto de aplicaciones de soporte y administrativas, e interconectarse entre sí y con el aplicativo misional, de tal manera que se construya un ecosistema único totalmente interoperable en el que la información misional, la de la red prestadora y la administrativa fluya como un todo por toda la organización de manera organizada y metódica para disparar la capacidad de gestión y la productividad y el beneficio de los afiliados.

Es pertinente por lo tanto continuar con el avance en la hoja de ruta que dé cuenta de esta visión, así fortalecer las capacidades y metodologías de desarrollo ágil que permitan generar soluciones en casa orientadas a la interoperabilidad y el intercambio de información entre todos los aplicativos.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	41 de 56

8.4. 2 Implementación de sistemas de información

En la actualidad se tiene un aplicativo misional propio que permite una gran cobertura de servicios y necesidades de los usuarios; se requiere continuar con el fortalecimiento y crecimiento de dicho aplicativo, además de la interoperabilidad con la red prestadora.

8.5 Servicios de soporte técnico

Los servicios de soporte técnico son un pilar fundamental en la organización, el objetivo principal es garantizar que los sistemas informáticos y los demás activos de TI funcionen de manera óptima, bajo los estándares de alta calidad y oportunidad en cuanto a los requerimientos y necesidades de los usuarios. De otro lado, es esencial para el funcionamiento eficiente de la organización fortalecer el cumplimiento de los (ANS) de cada una de las coordinaciones que hacen parte de la dirección de TI, así mismo con los proveedores de servicios tecnológicos (Software y Hardware), de tal manera que se garantice una disponibilidad por encima del 99.7%.

8.6 Modelo de gestión de servicios tecnológicos

Para el mejoramiento de los servicios tecnológicos se deben abordar estrategias que apunten tanto al servicio correctivo como al preventivo.

Una de las líneas de acción de la estrategia consiste en la identificación de las principales causales de solicitud, y así elaborar planes de mejoramiento, de tal manera que por la vía preventiva se minimicen esas causales.

Se debe igualmente construir una base documental en la que se registre todas las capas de la arquitectura de la infraestructura y permita gestionar el conocimiento al interior del equipo de Mesa de Ayuda para lograr una alta disponibilidad de los aplicativos y servicios que ofrece TI a la entidad y sus terceros, y en consecuencia disminuir las solicitudes.

Como tercera línea de acción, se debe construir un plan de capacitación permanente a los usuarios de tal manera que ellos puedan autogestionar muchas de las soluciones ante inconvenientes en la plataforma.

8.6. 1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

La Dirección de Tecnologías e Información debe definir y compartir a las áreas de la entidad los criterios de calidad para la operación de los servicios tecnológicos. Estos criterios deben estar alineados con marcos internacionales de buenas prácticas en la gestión tecnológica como ITIL, COBIT y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de Mintic. Los criterios de calidad mínimos a tener en cuenta son:

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	42 de 56

- *Alta Disponibilidad:* La operación de la entidad tiene un esquema de 7 x 24, por lo tanto Savia Salud EPS debe desarrollar un plan de recuperación de desastres que garantice el cumplimiento de los RPO (Recovery Point Objective) y RTO (Recovery Time Objective), dando prioridad a las operaciones más críticas.
- *Escalabilidad:* Savia Salud EPS, por pertenecer al sector salud, tiene un alto dinamismo que se refleja entre otros, en aspectos como la rotación del personal, la apertura de sedes y puestos de trabajo, así como la permanente necesidad de adaptación a la normatividad. Esto obliga a la entidad a contar con mecanismos y prácticas para adaptar la infraestructura a las demandas de crecimiento y/o transformación.
- *Buenas prácticas basadas en estándares mundiales (ITIL, ISO 27000, ISO 20000):* La entidad debe implementar metodologías basadas en estándares mundiales que le permitan establecer una respuesta efectiva de servicios tecnológicos alineados con las necesidades de la entidad.
- *Acuerdos de Niveles de Servicio.* Es preciso que la Dirección de TI construya y divulgue al interior de la entidad los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) incluidos en su portafolio de servicios.
- *Cumplimiento normativo.* Savia Salud EPS debe implementar el modelo de gestión establecido en la estrategia de Gobierno Digital.

8.6. 2 Infraestructura

Savia Salud debe construir los lineamientos para cumplir con una infraestructura robusta capaz de responder a las crecientes necesidades organizacionales.

Es imperativo contar con la respectiva documentación que describa la infraestructura y los procedimientos para la operación cotidiana en situaciones normales, procedimientos ante un desastre y procedimientos de rollback o regreso a la situación anterior.

Igualmente es necesario contar con los planes de mantenimiento preventivo documentados y socializados con el personal de TI y los usuarios.

Adicionalmente, debe existir un estudio con el análisis de capacidades de bases de datos, servidores, telecomunicaciones, periféricos entre otros. Además, Savia Salud debe validar que sus centros de datos cumplan tenga certificaciones internacionales que garanticen redundancia en sus principales operaciones, y que el servicio tenga estructurado un plan de recuperación de desastres, que brinde apoyo al plan de continuidad de negocio de la entidad.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	43 de 56

En lo posible, toda la infraestructura crítica debe contar con redundancia para maximizar la disponibilidad de los servicios.

Por último, se debe concebir la creación formal de un centro de monitoreo de red (NOC por su sigla en inglés) destinado para el monitoreo de la infraestructura crítica de la entidad.

8.6. 3 Servicios de operación

Integración: Savia Salud EPS debe integrar tecnológicamente la totalidad de sus sedes en una sola red, de tal manera que se facilite la gestión administrativa de toda su infraestructura.

Redes Inalámbricas: Se requiere fortalecer las redes inalámbricas de las sedes grandes y medianas de la entidad, cumpliendo con estándares de seguridad.

Protocolo IPV6: Se debe trazar un plan de transición desde la tecnología basada en el protocolo IPV4 a IPV6.

8.6. 4 Mesa de servicios

El catálogo Mesa de servicios MATÍAS se encuentra definido y publicado en el centro de solicitudes (<https://sites.google.com/saviasaludeps.com/matias/catalogo-de-servicio-cs>). Esta herramienta ayuda soporta la gestión de la mesa de servicios administrada por la Coordinación de Soporte Tecnológico. La actualización del catálogo de servicio debe estar alineada bajo directrices y factores que garanticen su pertinencia y eficiencia; para este fin se tendrán en cuenta las siguientes directrices internas (políticas de gestión de servicios de TI, ciclos de vida de los servicios, evaluación de desempeño y realimentación de los usuarios). Del mismo modo se tendrán en cuenta las siguientes directrices externas (lineamientos definidos por MINTIC, normas y estándares como ITIL, COBIT, TOGAF). El catálogo de servicios tecnológicos debe estar alineado con las necesidades de la organización, los cambios de entorno tecnológico y las expectativas de los usuarios.

8.6. 5 Procedimientos de gestión

Tomando como base el modelo de gestión de los servicios tecnológicos de ITIL, se proyecta definir, documentar e implementar los procedimientos que se requieren para la gestión de TI.

8.7 Uso y apropiación

Con más de 1.670.915 afiliados, 1.250 colaboradores directos, 1.350 prestadores y empresas de servicios de salud, y un entorno de competencia por la captura de nuevos afiliados, es imperativo

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	44 de 56

ofrecer cada vez más y mejores servicios tecnológicos de calidad, bien sea a través del sitio web oficial de la entidad, o de aplicativos informáticos o de interoperabilidad.

Esto requiere un acompañamiento permanente tanto a los usuarios finales como a los especializados, de tal manera que no solo adquieran la destreza suficiente para el uso de las herramientas tecnológicas que le ofrezca la entidad, sino que hagan un uso adecuado y ético de estas, y sean guardianes permanentes de la calidad, oportunidad, suficiencia y confidencialidad de los datos.

Debido a la multiplicidad y diversidad de herramientas tecnológicas de usuario final, es imperativo elaborar y ejecutar un plan permanente de capacitación y actualización en estas, orientado especialmente a los usuarios finales.

La estrategia de capacitación debe incluir, por una parte, el entrenamiento en el uso de las herramientas tecnológicas, y de otra, el conocimiento de los procesos y la adecuada aplicación de los conceptos según el cargo y la labor a realizar.

Para efectos de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos y del tiempo de los usuarios, se debe hacer uso de diferentes medios y mecanismos tales como la capacitación presencial, la capacitación remota en tiempo real (a través de medios virtuales), y la capacitación virtual asincrónica (por medio de contenidos virtuales prefabricados).

Las entradas de este dominio son las necesidades de uso y apropiación de los componentes y soluciones de TI. El dominio de uso y apropiación de TI define y desarrolla acciones para movilizar a los grupos de interés para lograr usar y apropiar los diferentes componentes de TI con que cuenta la organización y gestionar el cambio.

Otra parte de la estrategia debe incluir una capacitación lo más completa y efectiva posible en el proceso de inducción de las personas nuevas.

Como complemento a la construcción de material de consulta y a la entrega de capacitación, es importante diseñar instrumentos de seguimiento al proceso, de tal manera que no solo se puedan alimentar los indicadores de gestión, sino que se pueda medir el impacto.

El equipo responsable del uso y apropiación deberá procurar mantener capacitados e informados a todos estos usuarios, y deberá encargarse de la canalización de las inquietudes y necesidades de estos en lo que a la plataforma tecnológica se refiere.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	45 de 56

9. MODELO DE PLANEACIÓN

9.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

Para la definición y ejecución del PETI se tuvo en cuenta los lineamientos establecidos por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones (MINTIC), y los establecidos por la Estrategia de Gobierno en línea. Igualmente, se basa en lo definido en el Plan Estratégico de la entidad.

El PETI de Savia Salud se rige por los siguientes principios:

- Gestión de TI con base en el modelo de Gobierno Digital
- Máximo aprovechamiento de la tecnología en beneficio de nuestros afiliados.
- Optimización de recursos humanos y económicos adscritos a la Dirección de Tecnología e Información
- Alineamiento de la estrategia de TI con la normatividad actual
- Flexibilidad para la adaptación de la plataforma tecnológica a la normatividad futura
- Alineamiento con los procesos internos de la entidad
- Interoperabilidad e integración con la red prestadora
- La seguridad y privacidad de la información es innegociable
- La calidad del dato debe ser la regla

9.2 Estructura de actividades estratégicas

A continuación, se exponen los principales ejes o líneas estratégicas que se tienen contempladas en Savia Salud con el ánimo de que la plataforma tecnológica sea un instrumento efectivo para el logro de los objetivos de la entidad.

Ejes estratégicos:

- Planeación estratégica de TI alineada con la estrategia organizacional
- Infraestructura segura y de alta disponibilidad
- Información caracterizada, segura y de calidad
- Sistema de información misional estable, interoperable y robusto
- Aplicativos y procesos de apoyo integrados al sistema de información misional
- Red prestadora integrada a la plataforma tecnológica de la entidad
- Servicios tecnológicos eficientes, oportunos y optimizados
- Gestión de la seguridad de la información bajo estándares mundiales
- Usuarios de la plataforma tecnológica capacitados y empoderados

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	46 de 56

- Gobierno de TI eficaz por medio de metodologías estandarizadas
- Tecnologías emergentes para la competitividad
- Análisis de información para la toma de decisiones

9.3 Plan maestro o Mapa de Ruta

Se detallan a continuación las principales actividades que se tienen previstas para la ejecución del plan estratégico de TI durante su tiempo de vigencia:

Eje Temático	Actividad	Entregable
Calidad del dato	Calidad del dato en los Sistemas de Información. Centralización de los históricos de Información de los Procesos de Negocio	Aplicación de soluciones para validación de fuentes externas, aplicación y recomendación a Procesos sobre estrategias para mitigación, corrección o prevención de inconsistencias en las bases de datos propias de Savia, listado de reglas de para gobierno de datos, glosario (diccionario) de datos.
Proyecto de inteligencia de negocios	Análisis dinámico y correlacionado de indicadores en los Procesos de Negocio Desarrollo del proyecto de Inteligencia de Negocios. Procesos de organización normativa. Oportunidad de Entrega de la Información a Procesos de Negocio.	Entrega de herramientas y modelos para seguimiento de métricas e indicadores con variables que los Procesos de Negocio requieran para su propio control interno o derivados requerimientos normativos

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	47 de 56

Analítica Descriptiva y Predictiva.	Analítica Descriptiva y Predictiva.	Elaboración e implementación de modelos predictivos usando Aprendizaje de máquina y/o Aprendizaje profundo.
-------------------------------------	-------------------------------------	---

Eje Temático	Actividad	Entregable
DRP Savia Salud EPS	INFRAESTRUCTURA DRP, realizar el centro de datos principal y alterno las pruebas DRP. Este proyecto implica establecer un plan de recuperación ante desastres para garantizar la continuidad de los servicios de TI	-Documentación de las pruebas y del DRP Final. -Definición de los procedimientos de recuperación. -Diseño de la infraestructura de recuperación.
Mejora continua en la infraestructura tecnológica	Hardening de servidores. (Puesta a punto, organización, parchado y optimización) no solo para la mejora de consumo de recursos sino para mejorar el gasto financiero. Continuar con el proveedor TIGO los ciclos de parchado y actualización de los servidores Windows Server Update Services (WSUS) Implementación de Inteligencia artificial	Ingeniería de detalle actualizada en el Data Center. Evidencia de las ventanas de mantenimiento realizadas y las actividades ejecutadas. Informe del estado de actualización de los equipos Implementar un proyecto de inteligencia artificial para los procesos más críticos de la EPS Ejemplo PQ y Tutelas
Seguridad digital Savia Salud EPS	Evaluación de vulnerabilidades en seguridad de la infraestructura tecnológica	Documento con las vulnerabilidades en seguridad y las respectivas recomendaciones de remediación.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	48 de 56

	Implementación de mecanismos y políticas de seguridad digital en la infraestructura proyecto de seguridad con el proveedor Davinci y el comando conjunto cibernético de las fuerzas militares CCOCI	Manual de Políticas de seguridad digital. Informe de vulnerabilidades (pentesting, análisis de vulnerabilidades) Las campañas de seguridad informática a través de los medios de comunicaciones corporativas
Mejora continua en la infraestructura tecnológica	Encuestas de satisfacción del servicio al usuario interno en los siguientes temas: (Internet, equipos de cómputo, impresoras y scanner) en las diferentes sedes por los medios de comunicación oficial. Velar por el cumplimiento de los niveles de atención, los ANS pactados con el proveedor COLSOF	Resultado de la encuesta Oportunidades de mejora que se evidencian en el resultado de la encuesta. Informes de cumplimiento del contrato por el proveedor en el seguimiento del contrato
Seguridad digital Savia Salud EPS	Este será eficiente para toda la documentación de la EPS, iniciando por los contratos con proveedores y demás, con el fin de agilizar trámites y cumplir con los estándares de seguridad digital y sostenibilidad.	Entregar un manual y un proceso de digitalización

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	49 de 56

Actualización Tecnológica SW y ARQ	Migración de BD de procesos corporativos	Bases de Datos usadas por los procesos corporativos, migradas de SqlServer a MySql 8 (2025)
Actualización Tecnológica SW y ARQ	Automatización de proceso de desarrollo Devops	Automatización de proceso de desarrollo para las plataformas internas con un marco técnico establecido (2026)
Actualización Tecnológica SW y ARQ	Segmentación de disco de sistema misional	Base de Datos de sistema misional conexiones, segmentado por unidades de negocio (2025)
Actualización Tecnológica SW y ARQ	Upgrade de ERP SAP	Upgrade de ERP SAP (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo de MIPRES	Módulo de Mipres en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo RIPS – Facturación Electrónica	Módulo de RIPS – Facturación Electrónica en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo de Gestión de Atención	Módulo de Gestión de Atención en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo de Anticipos	Módulo de Anticipos en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo de Recobros	Módulo de Recobros en funcionamiento y estable (2025)

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	50 de 56

Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo de Contratación Jurídica	Módulo de Contratación Jurídica en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo de Cargas Masivas normativas	Módulo de Cargas Masivas en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo de Alto Costo	Módulo de Alto Costo en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de módulo de Trámites en Línea	Módulo de Trámites en Línea en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de Variables Específicas en el módulo de Gestión del Riesgo	Módulo de Variables Específicas en funcionamiento y estable (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de automatización y gestión de reserva técnica	Reserva técnica calculada automáticamente (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de Informes operativos de contabilidad	Desarrollo de Informes operativos contables según la necesidad descrita por el área (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Desarrollo de Informes operativos de tesorería	Desarrollo de Informes operativos de tesorería según la necesidad descrita por el área (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Implementación de proceso de medios magnéticos	Implementación de proceso para la generación de los medios magnéticos de la EPS (2025)

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	51 de 56

Desarrollo de soluciones tecnológicas	Interoperabilidad con sistema misión de Salud	Desarrollo de nuevas interoperabilidades con el sistema misional de Salud para manejo de Anticipos y Recobros (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Implementación de módulo de contratación.	Implementación de módulo de contratación acorde a la funcionalidad de esta en Conexiones (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Georreferenciación y visualización geográfica de los prestadores y afiliados	Plataforma de visualización geográfica en producción y el conjunto de prestadores y afiliados georreferenciados (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Automatización de auditoría en Cuentas Médicas	Automatización de procesos de auditoría de cuentas médicas, Aseguramiento y Atención al usuario. (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Automatización de aseguramiento	Automatización de procesos de Aseguramiento para la generación de la LMA y validación de BDUA para Cápita. (2025)
Desarrollo de soluciones tecnológicas	Automatización de Atención al usuario	Automatización de procesos de atención al usuario para carga y gestión de PQR principalmente de la SuperSalud. (2025)
Capacitaciones de uso y apropiación	Capacitación para los colaboradores de la entidad en las diferentes herramientas y servicios.	Contenidos incluidos en el procedimiento de inducción a los usuarios nuevos.
Herramienta Service Desk	La implementación de una herramienta para la gestión de	Implementación y puesta en marcha.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	52 de 56

	incidencias y solicitudes permitiendo una mejora a la eficiencia y la calidad del servicio.	
Seguridad de la Información	Elaboración, diagnóstico y seguimiento del estado de avance el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)	Instrumento de diagnóstico diligenciado y socializado al interior de TI

9.4 Definición de indicadores

A continuación, se exponen los indicadores de la Dirección de Tecnología e Información:

Actividad	Indicador	Meta	Coordinación
Clasificar y direccionar correcta y oportunamente las solicitudes a la Mesa de servicio.	Proporción a los requerimientos de Mesa de Servicios. (# de casos cerrados en el mes / # de casos recibidos en el mes) *100	>=95%	Soporte Tecnológico
Velar por la atención y cierre de las solicitudes en el aplicativo de gestión de Mesa de servicio.			
Analizar viabilidad de los requerimientos de software	Seguimiento a los requerimientos (HU) de Software Velocidad alcanzada para el Sprint / Velocidad esperada para el Sprint	>=95%	Software y Arquitectura
Apoyar el refinamiento de requisitos			
Velar por el despliegue de la solicitud en Producción			
Disponibilidad Data Center	Proporción de disponibilidad Data Center (Total disponibilidad en horas / Total de horas contratadas) * 100	>=95%	Infraestructura y Seguridad Informática
Disponibilidad Respaldos	Proporción de cantidad de respaldos de los servidores del Data Center (Total de respaldos realizados / Total de respaldos contratados) * 100	>=95%	Infraestructura y Seguridad Informática

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	53 de 56

Disponibilidad conectividad	Proporción de disponibilidad de conectividad (Total disponibilidad en horas / Total de horas contratadas) * 100	>=95%	Infraestructura y Seguridad Informática
disponibilidad Equipos de computo	Proporción de tickets gestionados satisfactoriamente en el contrato de Equipos de computo (Total de tickets gestionados satisfactoriamente / Total de tickets escalados en el mes) * 100	>=95%	Infraestructura y Seguridad Informática
Programar los temas y horarios de las capacitaciones.	Proporción de capacitaciones por soporte tecnológico # de capacitaciones realizadas al mes / # total capacitaciones solicitadas de la EPS * 100	>= 95%	Soporte Tecnológico
Convocar las diferentes áreas a las capacitaciones			
Capacitar a las diferentes áreas de la EPS			
Realizar el inventario de las extracciones frecuentes requeridas por las áreas de la EPS.	Proporción de solicitudes gestionadas oportunamente Número de solicitudes (Ticket) atendidos oportunamente / Total de solicitudes (Ticket) recibida *100	>= 100%	Analítica de Datos
Analizar las extracciones requeridas por las áreas de la EPS, teniendo en cuenta su importancia y nivel de frecuencia de uso.			
Realizar el inventario de reportes de ley (COLA) agendados para cada mes.	Cumplimiento oportuno de requerimientos normativos # de reportes de ley entregados oportunamente en el mes / # total de reportes de ley agendados para el mes *100	= 100%	Analítica de Datos
Priorizar la generación de los reportes de ley (COLA) según las fechas establecidas de entrega.			
Generar los reportes de ley (COLA) según la priorización asignada			
Analizar los procesos que a la fecha realiza cada una de las	Porcentaje de ejecución de las propuestas del Plan Estratégico		Dirección de TI

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	54 de 56

Coordinaciones del Área de TI; visualizando un mejoramiento de estos.	de Tecnologías de la Información PETI Total de proyectos ejecutados en el año / Total de proyectos propuestos a ejecutar en el año * 100	= 100%	
Establecer y conciliar las posibles mejoras del proceso con las demás áreas implicadas.			

9.5 Proyección de presupuesto área de TI

Para el funcionamiento de la plataforma tecnológica es necesario garantizar como mínimo la contratación de servicios de centro de datos, conectividad, mesa de servicio, plataforma de mensajería, equipo humano especializado para desarrollo y soporte de la plataforma misional Conexiones, licenciamiento del ERP SAP, servicio de call center para el centro regulador y atención al ciudadano, y los servicios de mantenimiento y soporte del sitio web de la entidad.

A continuación, se presentan los principales rubros con sus valores estimados para el año 2025.

PRESUPUESTO AÑO 2025 - DIRECCION DE TECNOLOGIA							
CONTRATO	PROVEEDOR	VALOR MES HOY	VALOR MES/2025	VALOR AÑO	IVA	+ IPC	TOTAL
Alquileres equipos de cómputo	Colsoft	365.000.000	320.000.000	3.840.000.000	729.600.000	268.800.000	4.838.400.000
Outsourcing Datacenter	TIGO-UNE	170.000.000	186.300.000	2.235.600.000	424.764.000	156.492.000	2.816.856.000
Red de Comunicaciones SDWAN	TIGO-UNE	148.620.000	180.000.000	2.160.000.000	410.400.000	151.200.000	2.721.600.000
Telefonía/Grabación HCS	TIGO-UNE	40.000.000	34.000.000	408.000.000	77.520.000	28.560.000	514.080.000
Antivirus PC's - ESET	Vivecomp	8.000.000	8.000.000	96.000.000	18.240.000	6.720.000	120.960.000
Ciberseguridad	Proyecto nuevo	15.000.000	15.000.000	180.000.000	34.200.000	-	214.200.000
Portal Cautivo	Proyecto nuevo	21.000.000	21.000.000	252.000.000	47.880.000	-	299.880.000
Correo Google - Workspace	Davinci	40.000.000	40.000.000	480.000.000	91.200.000	33.600.000	604.800.000
LICENCIA DE FORMULARIOS		25.000	25.000	300.000	57.000	21.000	378.000
Licencias Service Desk	Proyecto nuevo	4.500.000	25.000.000	300.000.000	57.000.000	-	357.000.000
Power BI	TIGO-UNE	3.000.000	3.000.000	36.000.000	6.840.000	2.520.000	45.360.000
Georeferenciación y Analítica	Proyecto Nuevo		32.000.000	384.000.000	72.960.000	26.880.000	483.840.000
Calidad del Dato	Proyecto nuevo	18.333.333	18.500.000	222.000.000	42.180.000	-	264.180.000
Facturación Electrónica	SERES	8.000.000	5.000.000	60.000.000	11.400.000	4.200.000	75.600.000
Outsourcing Desarrollo SW	NEXOS	95.000.000	120.000.000	1.440.000.000	-	100.800.000	1.540.800.000
Soporte SAP Hanna	Perception	65.000.000	71.400.000	856.800.000	162.792.000	59.976.000	1.079.568.000
Licencias SAP	SAP	20.833.333	20.000.000	250.000.000	47.500.000	-	297.500.000
Resolución 4505 - Prom y Prev	Ayasoft	21.000.000	15.000.000	180.000.000	34.200.000	12.600.000	226.800.000
Servicios Alto Costo	Axcel Soft	1.000.000	1.000.000	12.000.000	2.280.000	840.000	15.120.000
Soporte DBA Conexiones	Databiz	21.000.000	14.000.000	168.000.000	31.920.000	11.760.000	211.680.000
Web Master - Página Web	Innovamedios	4.760.000	5.000.000	60.000.000	11.400.000	4.200.000	75.600.000
Licencias ADOBE	Adobe Creator	2.000.000	2.500.000	30.000.000			30.000.000
Call Center Atención al usuario	Andes BPO	82.000.000	75.000.000	900.000.000	171.000.000	63.000.000	1.134.000.000
Call Center CRUE	Andes BPO	54.000.000	52.000.000	624.000.000	118.560.000	43.680.000	786.240.000
Servicio Régimen contributivo	Rentec	170.000.000	220.000.000	2.640.000.000	501.600.000	184.800.000	3.326.400.000
Enlace operativo	Arus	24.057.000	24.057.000	288.684.000	54.849.960	20.207.880	363.741.840
Servicio Nómina	Buk	10.000.000	10.500.000	126.000.000	23.940.000	8.820.000	158.760.000
Equipos de Tecnología	Orden de compra		15.000.000	180.000.000	34.200.000		214.200.000
Capacitaciones	Proyecto nuevo		25.000.000	300.000.000	57.000.000		357.000.000
		1.412.128.667	1.558.282.000	18.709.384.000	3.275.482.960	1.189.676.880	23.174.543.840

\$23.174.543.840

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	55 de 56

Para los años posteriores se deberá calcular un incremento correspondiente al IPC anual. Estos valores, así como los proyectos listados deberán ser ajustados anualmente de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, oferta del mercado, evolución tecnológica y priorización de proyectos.

9.6 Plan de intervención sistemas de información

Dado que la entidad está en proceso de crecimiento y en miras de nuevas tecnologías, la directriz a nivel de los productos de software se orienta al desarrollo de nuevos módulos según necesidades e incorporación de tecnologías de última generación como apoyo a los procesos, buscando su automatización.

10. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El plan de comunicaciones es una herramienta que permite definir la estrategia de difusión del PETI; por lo tanto, una vez aprobado se comunicará a toda la entidad y a los interesados para iniciar la implementación de este. Se emitirán boletines informativos (gotas) con la presentación del PETI, así como dicha publicación en la página web de Savia Salud EPS, buscando la articulación entre las diferentes dependencias para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.

11. BIBLIOGRAFÍA

1. PARA QUÉ Y CÓMO SE USA EL MSPI - DOCUMENTACIÓN RELACIONADA <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/seguridadyprivacidad/portal/Estrategias/MSPI/>
2. Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial - MODELO DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL (MAE) <https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/portal/>

12. APROBACIÓN

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
03	03/01/2025	Actualización del documento

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – PETI	Código	OD-TI-07
		Versión	03
		Fecha	03/01/2025
		Página	56 de 56

		ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		Cargo: Tatiana Ocampo - Analista de seguridad informática	Cargo: Director de Tecnología de Información - Hamer Fernando Forero	Cargo: Director de Tecnología de Información -Hamer Fernando Forero