
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 1 de 8

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI) 2025-2027

1. OBJETIVO DEL PETI

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) tiene como objetivo articular la estrategia de Tecnologías de la Información (TI) del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander (IDS) con el Plan de Desarrollo Departamental 2024-2027. Este documento busca fortalecer los servicios a la ciudadanía, cerrar la brecha digital, optimizar los procesos internos, implementar soluciones tecnológicas avanzadas y desarrollar capacidades en el talento humano para afrontar los retos de la transformación digital.

Además, este PETI tiene la misión de posicionar la Oficina de Sistemas de Información como un aliado estratégico de la dirección, mediante el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la actualización de sistemas y equipos, y la promoción de herramientas digitales que impacten positivamente en los objetivos estratégicos de la entidad.



2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El PETI define las acciones estratégicas para el periodo 2025-2027, incluyendo:

- **Chatbot de IA:** Diseñar e implementar un sistema de inteligencia artificial que permita a los ciudadanos acceder de forma rápida y eficiente a los servicios y trámites ofrecidos por el IDS, contribuyendo a la mejora de la experiencia del usuario.
- **Capacitación tecnológica:** Alcanzar una cobertura del 70% del personal capacitado en el uso de TI, asegurando que los funcionarios cuenten con habilidades actualizadas para manejar herramientas digitales y responder a las demandas tecnológicas.
- **Digitalización de trámites:** Sistematizar el 100% de los procesos administrativos y operativos para garantizar su eficiencia, transparencia y trazabilidad.
- **Optimización del sistema de gestión documental:** Consolidar una infraestructura que soporte la gestión eficiente de la información y facilite el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo la cultura de archivo digital.
- **Actualización continua de infraestructura:** Realizar diagnósticos periódicos e inventarios para gestionar mejoras en las redes de comunicación, equipos de cómputo, scanner e impresoras, promoviendo una infraestructura robusta y escalable.

3. MARCO NORMATIVO

El PETI se fundamenta en las siguientes normativas y lineamientos:

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 2 de 8

- **Política de Gobierno Digital:** Establece directrices para la transformación digital del sector público, enfocándose en la eficiencia, interoperabilidad y accesibilidad de los servicios en línea (Decreto N°767 de 2022).
- **Política de Seguridad Digital:** Define medidas para proteger los sistemas tecnológicos y la información institucional frente a amenazas cibernéticas (Resolución 02277 de 2025).
- **Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** Promueve la rendición de cuentas y el acceso ciudadano a datos relevantes.
- **Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Incluyen directrices para la gestión de la información, el servicio al ciudadano y la lucha contra la corrupción, con el apoyo de herramientas tecnológicas.
- **Plan de Desarrollo Departamental Norte de Santander 2024-2027:** Prioriza la modernización y el uso de tecnologías emergentes como pilares para la gestión efectiva del territorio.

4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS



El análisis de rupturas identifica áreas clave para transformar el rol de TI en el IDS:

1. **Interacción con la ciudadanía:** Implementar tecnologías como IA para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia en la atención.
2. **Cierre de la brecha digital:** Diseñar estrategias de capacitación y sensibilización para garantizar que todos los funcionarios puedan adoptar las herramientas tecnológicas.
3. **Automatización de procesos:** Sistematizar trámites y servicios, eliminando redundancias y mejorando la trazabilidad.
4. **Fortalecimiento de infraestructura:** Garantizar la actualización de redes, dispositivos y sistemas mediante diagnósticos periódicos.
5. **Interoperabilidad:** Integrar sistemas como el Observatorio de Salud Pública y el Sistema de Vigilancia en Salud para una gestión eficiente de datos.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

5.1 ESTRATEGIA DE TI

La estrategia actual enfrenta limitaciones por la falta de integración entre sistemas y la ausencia de un marco de gobernanza formal. Sin embargo, se cuenta con herramientas

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 3 de 8

básicas que pueden escalarse y modernizarse para responder a las demandas actuales y futuras.

5.2 Uso y apropiación de la tecnología

El nivel de adopción tecnológica del personal es limitado, lo que genera ineficiencias en el uso de sistemas disponibles. Una estrategia de capacitación integral podrá fomentar la confianza en las tecnologías y reducir la resistencia al cambio.

5.3 Sistemas de información

El IDS cuenta con sistemas como el Observatorio de Salud Pública y el Sistema de Vigilancia en Salud Pública. No obstante, es crucial garantizar su interoperabilidad y escalabilidad para responder a la creciente demanda de información oportuna.

5.4 Servicios tecnológicos

La infraestructura actual es funcional, pero enfrenta retos de capacidad y conectividad. Se requiere robustecer las redes de comunicación y actualizar equipos para mantener la continuidad operativa.

5.5 Gestión de información

Los flujos de información carecen de estandarización, lo que dificulta la integración de datos y la toma de decisiones informada. Es necesario implementar un modelo de gestión de información que garantice la calidad y la seguridad.

5.6 Gobierno de TI



La falta de un marco formal de gobernanza limita el aprovechamiento de los recursos tecnológicos. Es prioritario implementar modelos que aseguren la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo.

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

6.1 MODELO OPERATIVO

El PETI establece un modelo operativo alineado con las metas del Plan de Desarrollo Departamental, priorizando la transformación digital como herramienta para la inclusión y modernización del sector salud. Este modelo está diseñado para articular las acciones tecnológicas con las necesidades estratégicas del IDS, garantizando que cada iniciativa aporte valor directo a los procesos internos y los servicios ciudadanos.

El modelo considera tres ejes principales:

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 4 de 8

1. **Planeación estratégica:** Identificar y priorizar proyectos tecnológicos alineados con los objetivos misionales de la entidad.
2. **Implementación tecnológica:** Asegurar la ejecución efectiva de iniciativas a través de metodologías ágiles y recursos adecuados.
3. **Evaluación y ajuste continuo:** Establecer indicadores claros que permitan monitorear el impacto y realizar mejoras oportunas.

6.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las necesidades de información del IDS se centran en:

- **Interoperabilidad de datos:** Garantizar que los sistemas puedan compartir información de manera segura y eficiente, promoviendo la toma de decisiones basada en datos.
- **Acceso oportuno a la información:** Proveer a los funcionarios herramientas que les permitan consultar y gestionar datos en tiempo real, mejorando la respuesta institucional.
- **Monitoreo y evaluación:** Desarrollar sistemas que automaticen la recopilación y análisis de indicadores clave de desempeño, asegurando un seguimiento constante del cumplimiento de metas.

6.3 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS



La TI debe integrarse plenamente en los procesos misionales del IDS, actuando como un habilitador clave para:

- **Atención al ciudadano:** Mejorar la experiencia del usuario mediante soluciones digitales rápidas y accesibles.
- **Gestión interna:** Optimizar flujos de trabajo, reduciendo redundancias y tiempos de respuesta.
- **Toma de decisiones:** Proveer datos confiables y actualizados que respalden decisiones estratégicas y operativas.

7. MODELO DE GESTIÓN DE TI

7.1 ESTRATEGIA DE TI

7.1.1 Objetivos estratégicos

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 5 de 8

1. **Implementar un Chatbot basado en IA:** Diseñar un sistema operativo para mejorar la interacción con los ciudadanos.
2. **Capacitar al personal:** Alcanzar un 70% de cobertura en formación tecnológica.
3. **Digitalizar trámites:** Sistematizar el 100% de los procesos administrativos.
4. **Actualizar la infraestructura:** Renovar equipos y redes para garantizar la operación continua.
5. **Fortalecer la ciberseguridad:** Implementar medidas robustas que protejan la información institucional y ciudadana.

7.1.2 Indicadores de éxito

Cada objetivo contará con indicadores específicos, como tiempos de respuesta mejorados, niveles de satisfacción del usuario, y métricas de adopción tecnológica.

7.2 Gobierno de TI

Se implementará un comité de TI encargado de supervisar el avance del PETI, gestionando riesgos y recursos. Este comité trabajará bajo principios de transparencia y responsabilidad, asegurando que las decisiones sean informadas y alineadas con los intereses institucionales.

7.3 Gestión de infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica del IDS es fundamental para garantizar la continuidad y calidad de los servicios prestados. Esta sección se centrará en establecer un modelo sostenible para la gestión, mantenimiento y actualización de los recursos tecnológicos.



7.3.1 Diagnósticos periódicos

Se realizarán diagnósticos técnicos cada seis meses para identificar necesidades de actualización en redes, equipos de cómputo, dispositivos periféricos como impresoras y scanner y sistemas de almacenamiento. Estos diagnósticos permitirán prever y mitigar posibles fallos, asegurando la continuidad operativa.

7.3.2 Renovación de equipos

Se establecerá un plan de renovación tecnológica que priorice los equipos obsoletos. La meta será renovar al menos el 30% del parque tecnológico anual, garantizando que al final del periodo 2024-2027 el 100% de los dispositivos estén actualizados y cumplan con estándares de eficiencia energética y desempeño.

7.3.3 Redes de comunicación

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 6 de 8

Se fortalecerán las redes de comunicación internas para soportar el creciente tráfico de datos y garantizar una conectividad confiable. Esto incluirá la implementación de tecnologías redundantes y un plan de contingencia ante fallos críticos.

7.3.4 Almacenamiento y respaldo de datos

Se adoptarán soluciones de almacenamiento en la nube híbrida para mejorar la capacidad, seguridad y accesibilidad de la información institucional. Asimismo, se establecerán políticas estrictas de respaldo periódico de datos críticos, con simulaciones regulares de recuperación ante desastres.

7.4 Ciberseguridad

La seguridad digital será prioritaria para proteger tanto la información institucional como los datos sensibles de los ciudadanos. El IDS implementará un modelo integral de ciberseguridad que abarcará los siguientes aspectos:

7.4.1 Monitoreo continuo

Se desplegarán herramientas de monitoreo que operen 24/7 para detectar y mitigar amenazas en tiempo real. Estas herramientas estarán integradas con sistemas de inteligencia artificial que identifiquen patrones anómalos.

7.4.2 Capacitación en ciberseguridad

Todos los funcionarios recibirán formación específica en buenas prácticas de seguridad digital, incluyendo la gestión segura de contraseñas, identificación de correos sospechosos y manejo adecuado de dispositivos.



7.4.3 Protocolos de respuesta a incidentes

Se establecerán protocolos claros para actuar ante incidentes de seguridad, desde ataques de phishing hasta brechas de datos. Este protocolo incluirá simulacros regulares para asegurar que el personal esté preparado.

7.4.4 Cumplimiento normativo

El IDS garantizará que sus sistemas cumplan con las normativas nacionales e internacionales de protección de datos, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y las disposiciones locales.

7.5 Uso y apropiación de TI

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 7 de 8

El éxito del PETI dependerá en gran medida de la adopción efectiva de las tecnologías implementadas. Para ello, se diseñará un plan integral que promueva el uso y apropiación de las herramientas tecnológicas.

7.5.1 Estrategias de sensibilización

Se llevarán a cabo campañas internas para sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la transformación digital y el impacto positivo que tiene en su trabajo diario.

7.5.2 Capacitación continua

Además de la formación inicial, se establecerán programas de actualización periódica para asegurar que los funcionarios mantengan sus habilidades tecnológicas al día con los avances implementados.

7.5.3 Incentivos al uso

Se desarrollarán mecanismos de reconocimiento para incentivar el uso proactivo de las herramientas tecnológicas, como concursos de innovación o reconocimientos al desempeño.

7.5.4 Seguimiento al uso

Mediante encuestas y análisis de datos, se evaluará periódicamente el nivel de adopción tecnológica dentro del IDS. Esto permitirá identificar barreras y ajustar estrategias de implementación.

7.6 Evaluación y sostenibilidad del PETI

Para garantizar la sostenibilidad y relevancia del PETI a lo largo del tiempo, se implementará un modelo de evaluación continua basado en los siguientes pilares:



7.6.1 Indicadores de desempeño

Se definirán indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el impacto de las iniciativas del PETI en áreas como la eficiencia operativa, satisfacción ciudadana y reducción de costos.

7.6.2 Revisiones anuales

Se realizarán revisiones anuales del PETI para evaluar avances, identificar áreas de mejora y ajustar el plan en función de cambios en el entorno institucional o tecnológico.

7.6.3 Participación de stakeholders

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 8 de 8

Se fomentará la participación de todas las áreas del IDS y actores externos relevantes en el proceso de evaluación, asegurando una visión integral y alineada con las necesidades reales de la entidad.

7.6.4 Presupuestación sostenible

El PETI incluirá un análisis financiero detallado para garantizar la viabilidad económica de sus iniciativas, asegurando que los recursos estén alineados con las prioridades estratégicas de la entidad.