

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Edición N°: 2

Revisión N°:

Fecha: Diciembre de 2020

Fecha:

Responsable: Jefes de Gestion de la información

Área: Gestion de la Información

METODOLOGÍA PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE TI

Manuel Uribe Angel

E.S.E HOSPITAL

Vinculados con la Vida!

Elaboró: Juan Carlos Arango - Técnico
Operativo de Gestión de la Información

Aprobó: Martha Lucía Vélez Arango
Gerente

Firma:

Firma:

HOJA DE CONTROL DEL DOCUMENTO

EDICIÓN	REVISIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
1		Mayo de 2009	Grupo de mejoramiento de gestión de la información	Jefe de Gestion de la Información	Juan Guillermo Tamayo Maya	
2		Diciembre de 2020	Juan Carlos Arango	Diana Marcela Saldarriaga	Martha Lucia Velez Arango	Actualización general de todo el documento

**Resolución Número 094
(8 de mayo de 2009)**

Por medio de la cual deroga las resoluciones anteriores relacionadas con la Gestión del Sistema de la Información de la ÉSE Hospital Manuel Uribe Ángel y adopta los documentos actualizados y los nuevos documentos, los cuales son: PESI Plan Estratégico del Sistema de Información, Plan de Contingencia del Sistema de Información, Manual Interno de Seguridad Informática, Modelo del sistema de información, Reglamento de Seguridad Informática, Metodología para la selección del tamaño de muestra y de las unidades muestrales, Campaña para Mejorar la Calidad del Dato, Instructivo de Estadística, Metodología para la Detección de Necesidades del Sistema de Información y Manual de Historia Clínica

El Gerente de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel Envigado, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

- Que La ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, consciente el camino hacia la mejoramiento de la calidad organizacional se basa en el uso eficiente, estratégico y funcional de la información, con el propósito de gerenciar la información en la organización de manera precisa y confiable hacia la estrategias administrativas que favorezcan la integralidad hacia a los objetivos institucionales; mediante la estandarización, integración, consolidación, análisis y retroalimentación de la información.
- Que la ESE considera necesario contar con lineamientos claros que permitan encaminar los esfuerzos institucionales hacia el desarrollo de un sistema de información moderno y eficaz, que permitan disponer de información confiable y oportuna para la toma de decisiones y para interactuar en forma eficaz y eficiente con el sistema de salud.
- Que para que el sistema de información cumpla con su objetivo es necesario que la información generada sea oportuna, confiable, segura y disponible; por tanto se requiere generar un modelo de sistema de información que permita visualizar la gestión de la información de la ESE teniendo en cuenta que cada uno de los procesos de la institución deberá pasar por el ciclo de vida de la información.
- Que La E.S.E. considera que es necesario divulgar a los usuarios de la red informática acerca de sus obligaciones, instrucciones y prácticas recomendadas en el cumplimiento del buen manejo del hardware y el software en el Hospital y para hacer uso adecuado de las herramientas que el sistema de información tiene a su disposición.

- Que con el fin de garantizar la seguridad de la información del usuario considera importante la aplicación y mejora continua de un conjunto procedimientos de seguridad para el manejo de la historia clínica.
- Que se hace necesario contribuir a mejorar la calidad de la información generada en la institución a través de la recopilación adecuada de los datos: en el registro inicial, el procesamiento y análisis periódico garantizando información completa y confiable que pueda reorientar no sólo la dirección de las acciones de control, sino también sugerir la toma de medidas o estrategias nuevas

RESUELVE

Artículo Primero: adóptese y cúmplase con los lineamientos descritos en los siguientes documentos: PESI Plan Estratégico del Sistema de Información, Plan de Contingencia del Sistema de Información, Manual Interno de Seguridad Informática, Modelo del sistema de información, Reglamento de Seguridad Informática, Metodología para la selección del tamaño de muestra y de las unidades muestrales, Campaña para Mejorar la Calidad del Dato, Instructivo de Estadística, Metodología para la Detección de Necesidades del Sistema de Información y Manual de Historia Clínica.

Dado en Envigado el día 8 del mes de mayo de 2009.

JUAN GUILLERMO TAMAYO MAYA
Gerente

CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN	6
2.OBJETIVO	6
3.ALCANCE	6
4.METODOLOGÍA	6
4.1 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS	7
4.1.1 <i>Entrevista a los jefes de Procesos de la E.S.E</i>	<i>8</i>
4.1.2 <i>Solicitudes escaladas a la herramienta de soporte de servicios GLPI</i>	<i>8</i>
4.1.3 <i>Solicitudes escaladas vía correo institucional, por los jefes de Macro procesos.</i>	<i>8</i>
4.2 DETECCIÓN DE NECESIDADES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	10
5. MEDICION DE LA SATISFACCION	18

1.INTRODUCCIÓN

Todo el mundo constata que las organizaciones tienen que estar innovando o transformándose continuamente para ser competitivas en un mundo cambiante como el actual. Tanto la **Innovación** (hacer algo diferente o algo nuevo) como la **Transformación** (hacer cambios en algo que ya existe: optimizar, mejorar...) implicará un reto constante frente a la identificación de estas necesidades emergentes para la E.S.E.

Por lo que cada vez se hace más necesario tener una visión que combine la estrategia del negocio con la Arquitectura Empresarial AE, los sistemas de información y los dominios de la tecnología, para analizar rápidamente el impacto de los cambios y necesidades que ayuden a priorizar los proyectos que agreguen mayor valor a la empresa.

La E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel pretende alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica con los objetivos estratégicos del negocio, este es el punto de partida para tener una metodología que ayude a la identificación de necesidades y a la priorización de éstas, estando a la par con los cambios evolutivos de la organización y permitiendo llevar desde un estado actual a la E.S.E. a un estado futuro, con las necesidades identificadas.

2.OBJETIVO

Desarrollar una metodología para la detección de necesidades de la E.S.E. en materia de Tecnologías de la Información que permita al área de Gestión de la Información, mejorar la calidad de la Arquitectura de los datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica, con el fin de lograr los objetivos estratégicos del negocio y satisfacer las necesidades expresadas.

3.ALCANCE

Este documento está orientado al macroproceso de Gestión de la Información quien lidera las Tecnologías de la Información TI de la E.S.E.

4.METODOLOGÍA

La E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, es consciente que la detección de necesidades de TI, en muchas ocasiones es claves para su continuidad del negocio, optimización de procesos, así como productividad y apertura de nuevas líneas de negocio, además del cumplimiento legal y otros asociados al sector donde compete.

Alineado al plan estratégico institucional, las TI, pueden jugar dos papeles muy diferentes dentro de la organización:

1. Las TI pueden ser la columna vertebral del negocio: Se refiere a esas empresas donde su valor diferencial son las TI.
2. Por otro lado, las TI pueden ser el sistema nervioso de la empresa: En estos casos las TI facilitan el negocio, actúan sobre el de diferentes formas, haciéndolo más productivo, más óptimo, aportando capacidad de toma de decisiones, permitiendo nuevos u ampliando su portafolio de servicios. La E.S.E. a pesar de estar normado en su objeto misional con la Historia clínica electrónica, se encuentra en este grupo.

En ambos casos la detección de necesidades de TI son la base de la evolución del negocio, y la pregunta surge, ¿cómo hacemos la detección de necesidades de TI?, En la siguiente imagen vemos los pasos iniciales para realizar la detección de necesidades.

Valorar cuáles son las tecnologías que existen en la compañía

- En lo que se refiere a los procesos, Conectividad, Infraestructura tecnológica, Dispositivos del usuario, Software o Aplicaciones, Seguridad de la organización, etc. Este paso nos ayudará a conocer los puntos de mantenimiento y de mejora.

Hacer un filtrado de aquellas herramientas de las que ya se dispone

- Para individualizar las necesarias y así si existen algunas de las que se pueda prescindir.

Identificar el nivel de riesgo y cumplimiento

- Los costos de producción y el impacto que tienen en la calidad.

Conocer el estado de las estrategias y la Planeación de la E.S.E.

- Para saber si realmente se requiere y si está alineado a la planeación estratégica.

AE de referencia

- Es importante conocer el mercado actual en TI, las innovaciones de esta y sobre todo lo referente al ecosistema.

4.1 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS

Ya contextualizados de los conocimientos que se deberían tener en los primeros pasos, es importante conocer cuáles son los canales por los cuales en la E.S.E. se detectan las necesidades de TI escaladas por los Usuarios.

Existen tres fuentes para la detección de necesidades de TI, que se catalogan como necesidad de tipo de “necesidad física” (deseo) que acomete a los usuarios y que pueden incluir necesidades relacionadas con:

- Procesos de atención.
- El direccionamiento y la planeación de la organización.
- Asignación de recursos.
- Docencia-servicio.
- Investigación.

- Salud pública.
- Promoción y prevención.
- El paciente y su familia durante su atención.
- Mejoramiento de la calidad.

4.1.1 Entrevista a los jefes de Procesos de la E.S.E

Este proceso se realiza anualmente en el segundo semestre con el objetivo de evaluar en conjunto con los jefes de los procesos las necesidades relacionadas con Gestión de la Información, para tener en cuenta en la construcción del presupuesto de cada vigencia y Plan de Tecnologías de la Información PETI.

4.1.2 Solicitudes escaladas a la herramienta de soporte de servicios GLPI

Se cuenta con el instructivo para creación y seguimiento de tickets GLPI código IIF019, en este documento se dan a conocer los lineamientos, para registrar o crear las solicitudes al área de Gestión de la Información, así como realizar el seguimiento de los mismos, a través de la herramienta de software libre GLPI, utilizado en la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel para la gestión de requerimientos e incidentes.

4.1.3 Solicitudes escaladas vía correo institucional, por los jefes de Macro procesos.

Los funcionarios de la E.S.E podrán escalar solicitudes vía correo, las cuales los técnicos operativos de Gestión Información consolidarán en la herramienta de soporte de servicios GLPI y/o en los planes de mejora del área, según corresponda, para la gestión de los mismos.

Grandes estudios definen la necesidad de TI como “aquello que un individuo debe poseer para la realización de su trabajo, su investigación, su realización personal...”.

A fines de los 60 se inicia un cambio en el planteamiento de los estudios de necesidades de TI; Este cambio supone un enfoque diferente en el estudio del proceso de evolución tecnológica, que cambia desde una concepción de necesidad de TI como un tipo de “necesidad física” (deseo) que acomete a los usuarios, y que los conduce a formular una demanda de tecnología (deseo de información); hasta una situación donde el foco de atención no es la necesidad de un individuo sino el individuo en sí mismo y el individuo dentro de su entorno de trabajo y del papel que allí desempeña, es aquí donde se integra la AE en la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, apalancando el estudio de las necesidades plasmadas por los usuarios de manera que se brinde un beneficio institucional y no solo un beneficio localizado según el deseo de los usuarios.

Gestión de la Información, tiene el compromiso de realizar un análisis de las necesidades que los usuarios acometen por los canales anteriormente

mencionados, a todas las solicitudes se les plantearán ejercicios de AE con las partes interesadas, así mismo se incluirán la participación de los arquitectos de:

Arquitectura de infraestructura tecnológica	Definir y mantener las arquitecturas que representan todos los elementos de infraestructura de TI que soportan la operación de E.S.E.
Arquitectura misional o Arquitectura de negocio	Describe los elementos de una institución, que le permiten implementar su misión. Esta arquitectura incluye el catálogo de servicios misionales; el modelo estratégico; el catálogo de procesos misionales, estratégicos y de soporte; la estructura organizacional, y el mapa de capacidades institucionales. Se utiliza como guía para el diseño de la arquitectura de TI que necesita una institución.
Arquitectura de Sistemas de Información	Definir y mantener las arquitecturas que representan los componentes de los sistemas de Información de la entidad, así como las interacciones entre estos y la relación con las arquitecturas misional, de información y de infraestructura de TI.
Arquitectura de seguridad	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Definiendo y manteniendo los controles necesarios
Arquitectura de Información	Se encarga del estudio, análisis, organización, disposición y estructuración de la información en espacios de información, y de la selección y presentación de los datos en los sistemas de información interactivos y no interactivos.
Uso y apropiación de la arquitectura	Orientar la gestión del cambio y de los grupos de interés, para desarrollar una cultura o comportamientos culturales que faciliten la adopción y uso de las arquitecturas objetivo definidas así como en la construcción de la capacidad de arquitectura empresarial en la entidad.



4.2 DETECCIÓN DE NECESIDADES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La detección de necesidades por parte de gestión de la información al igual que la de los usuarios estará apalancada por la arquitectura empresarial y seguirá el Marco de referencia con los dominios establecidos para este.

Dominios



Estrategia TI

Este dominio tiene el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales.

Ámbitos que lo componen

Entendimiento estratégico	Busca el entendimiento preciso, claro y documentado de la situación actual de la institución, el contexto organizacional y el entorno, para proporcionarle a la Dirección de Tecnologías de la Información orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.
Direccionamiento estratégico	Busca proporcionar las directrices para una Estrategia de TI alineada con los planes del Estado, los sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, las metas y los objetivos de la institución con el fin de generar valor público. Incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, y la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI.
Implementación de la Estrategia TI	Busca el despliegue de proyectos estratégicos de TI y su entrega para la operación de la institución.
Seguimiento y evaluación de la Estrategia TI	Busca facilitar y asegurar un correcto seguimiento y evaluación de la implementación y cumplimiento de entrega de valor de la Estrategia TI a la institución.

Gobierno TI

Este dominio brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la institución con los del sector.

Ámbitos que lo componen

Cumplimiento y alineación	Busca la entrega de valor de los proyectos de TI que han sido previamente definidos por la Estrategia TI; así como asegurar el cumplimiento de la regulación y políticas de TI por parte de los servidores públicos
---------------------------	---

	de la institución. Incluye la alineación con el modelo integrado de gestión, la valoración del riesgo, la regulación externa y el desarrollo e incorporación de políticas de TI.
Esquema de Gobierno TI	Busca la agrupación de los elementos necesarios para que la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces establezca las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales pueda monitorear, evaluar y redirigir las TI dentro de la institución.
Gestión integral de proyectos de TI	Busca la adecuada gestión de programas y proyectos asociados a TI. Incluye el direccionamiento de proyectos de TI y el seguimiento y evaluación de los mismos.
Gestión de la operación de TI	Busca la adecuada planeación, ejecución, monitoreo y mejora continua de la prestación de los servicios de TI que se brindan y de los proveedores. Incluye su gestión.

Información

Este dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.

Ámbitos que lo componen

Planeación y Gobierno de los Componentes de Información	Busca la adecuada planeación y gobierno de los componentes de información: datos, información, servicios de información y flujos de información.
Diseño de los Componentes de Información	Busca la adecuada caracterización y estructuración de los componentes de Información.
Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información	Busca orientar y estructurar procesos de análisis y toma de decisiones a partir de los componentes de información que se procesan en las instituciones.
Calidad y Seguridad de los Componentes de Información	Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los Componentes de Información.

Sistemas de Información

Este dominio permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que facilitan y habilitan las dinámicas en una institución.

Ámbitos que lo componen

Planeación y gestión de los Sistemas de Información	Busca la adecuada planeación y gestión de los Sistemas de Información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).
Diseño de los Sistemas de Información	Busca que las instituciones cuenten con sistemas estandarizados, interoperables y usables.
Ciclo de vida de los Sistemas de Información	Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los Sistemas de Información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.
Soporte de los Sistemas de Información	Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los Sistemas de Información.
Gestión de la calidad y seguridad de los Sistemas de Información	Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los Sistemas de Información.

Servicios Tecnológicos

Este dominio permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones.

Ámbitos que lo componen

Arquitectura de Servicios Tecnológicos	Busca apoyar a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o a quien haga sus veces con lineamientos y estándares orientados a la definición y diseño de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios.
--	---

Operación de Servicios Tecnológicos	Busca estructurar e implementar los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los Servicios Tecnológicos.
Soporte de los Servicios Tecnológicos	Busca establecer, implementar y gestionar los procesos de soporte y mantenimiento de los Servicios Tecnológicos.
Gestión de la calidad y seguridad de los Servicios Tecnológicos	Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad y trazabilidad de los Servicios Tecnológicos.

Uso y Apropiación

Este dominio permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere la institución para implementar la Arquitectura TI.

Ámbitos que lo componen

Estrategia para el Uso y Apropiación de TI	Busca definir la estrategia de Uso y Apropiación de TI.
Gestión del cambio de TI	Busca preparar a la institución para abordar y adaptarse al cambio, y gestionar los efectos generados por éste.
Medición de resultados en el uso y apropiación	Busca establecer el monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.

Es preciso indicar el cómo se realizará la detección de las necesidades, desde Gestión de la Información con la AE. La E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel cuenta con una oficina de Gestión de la Información quien lidera y opera las TIS de la E.S.E., esta se apoya por una herramienta de solución libre que gestiona los servicios de tecnología de la información, un sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk (GLPI).

Basados en los datos de los reportes de incidencias y casos obtenidos en el GLPI durante el año, se inicia un análisis de estos dejando como resultado algunas necesidades a la vista, otra fuente de detección de necesidades, es el Diagnostico del MSPI y finalmente todas las observaciones que puedan venir de la sub mesa de Gobierno Digital y del Grupo de Mejoramiento de Gestión de la Información, todas las necesidades detectadas se llevarán a una Fase AS-IS, Fase TO-BE y por último a una Fase TO-DO.

Fase AS-IS

En esta fase el objetivo es entender en qué situación se encuentra la empresa a nivel de TI, mediante reuniones con la Alta Dirección, mandos intermedios, usuarios del sistema e integrantes de TI:

- Reunión con la Alta Dirección para definición de expectativas.
- Reunión con TI para entender mapa de aplicaciones, análisis ITIL, AE, MSPI del área TI.
- Satisfacción de los usuarios frente a las TI.
- Entrevistas con todos los departamentos para trabajar los puntos críticos y/o necesidades.
- Entendimiento de proyectos en ejecución y necesidades a corto y medio plazo alineado con la estrategia institucional.

Fase TO-BE

En este caso se plantea el escenario idóneo. Donde queremos llegar. Por ejemplo, típico objetivo es la de disponer de DATO ÚNICO o por ejemplo asegurar la CONTINUIDAD DE NEGOCIO con una parada máxima tolerable de tal sistema X horas.

- Evaluación de proyectos en ejecución, riesgos y priorización de necesidades.
- Planteamiento y estudio de soluciones que engloban los anteriores proyectos y darán solución a la situación a corto y medio plazo alineado con la estrategia empresarial.

Fase TO-DO

Definimos con la Alta dirección los proyectos, presupuestos, fases etc., de las acciones o el plan de acción que se va a realizar, generalmente de 1 a 4 años.

- Definición de costos, proyectos, duración, etc., en un diagrama de Gantt.
- Otros temas como recursos necesarios, metodología de dirección de proyectos, etc.

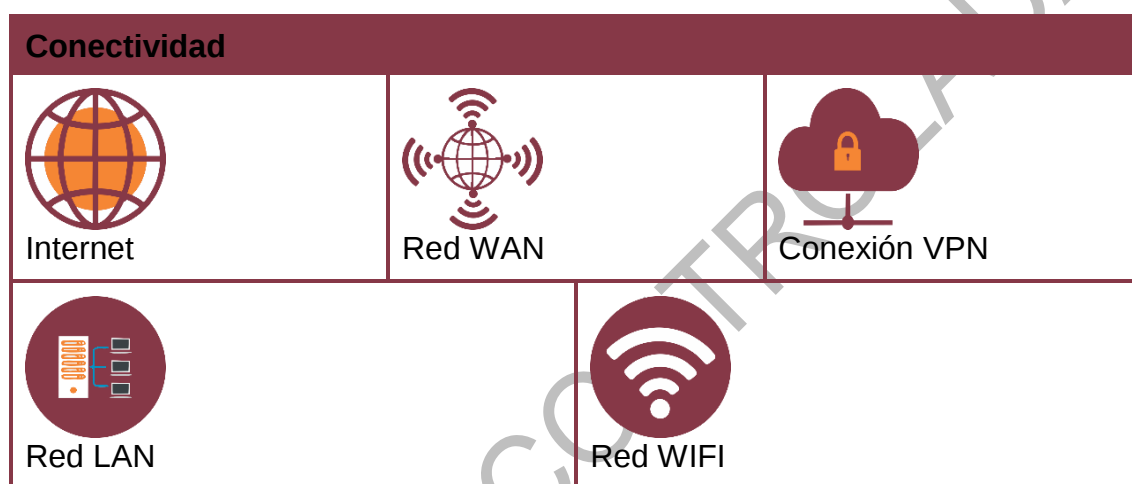
Uno de los mayores desafíos para adoptar el ambiente laboral está en la selección de la tecnología adecuada para cada organización.

En la actualidad existen múltiples soluciones para atender las necesidades de TI. Sin embargo, hay que tener en cuenta y así lo entendemos desde Gestión

de la Información; los rápidos avances tecnológicos acortan la vigencia de una solución, por lo cual el análisis y detección de las necesidades debe de ser una tarea cautelosa para lograr el éxito esperado.

A continuación, se presenta un panorama de las soluciones más comunes actuales en materia de conectividad, infraestructura informática, dispositivos de usuario, aplicaciones y seguridad existentes, en relación con los servicios de TI.

Solución 1.



Solución 2.



La infraestructura informática de una organización permite operar los sistemas de información y almacenar los datos propios de cada negocio.

Solución 3.

Dispositivos del usuario



Son múltiples los dispositivos que un usuario puede utilizar; la selección del dispositivo adecuado dependerá de la necesidad de cada perfil, considerando el tipo de labor a realizar, acceso a recursos por parte de la organización, tipo de medios de comunicación y tipo de infraestructura que posea cada entidad.

Solución 4.

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos		
 Gestión de software, de desarrollo de aplicaciones	 Recursos de impresión	 Equipos de cómputo estaciones de trabajo
 Equipos de cómputo portátiles	 Equipos de cómputo de salas de reuniones	 Desarrollo de Reportes

Solución 5.

Seguridad

 Seguridad Perimetral	 Software protección Antivirus	de	 Backup		 Control Identidad	de
---	--	----	---	--	--	----

Dentro de los aspectos más importantes a considerar en las TI, se encuentra la seguridad informática, independiente del sector, tamaño o tipo de información que maneje cada organización.

5. MEDICION DE LA SATISFACCION

El objetivo de la encuesta es conocer la satisfacción del cliente interno con las áreas de Gestión de la Información: Estadística, Archivo Administrativo, Soporte Aplicaciones (Historia Clínica y Módulos Administrativos) y Soporte Infraestructura (Equipos, Impresoras, Scanner, Red datos) y del cliente externo en el área de Archivo Clínico.

La encuesta se viene aplicando desde el año 2014, la metodología utilizada para la captura de la información desde el año 2018 fue a través de un formulario diseñado en Google Docs, que facilita la captura y posterior procesamiento de la información en Excel, por otro lado, para el cliente externo se realiza de forma manual y se consolida y procesa en Excel.

SATISFACCIÓN POR ÁREA	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Archivo Administrativo	88.24%	100.00%	100.00%	98.33%	96.30%	100.00%
Archivo Clínico	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%
Estadística	100.00%	90.32%	97.50%	100.00%	97.83%	100.00%
Soporte Aplicaciones (Historia Clínica y Módulos Administrativos)	95.56%	87.00%	99.13%	96.10%	99.13%	97.87%
Soporte Infraestructura (Equipos, Impresoras, Scanner, Red datos)	92.36%	96.04%	98.17%	98.06%	98.80%	98.63%
GESTION DE LA INFORMACION	93.98%	93.42%	98.87%	97.82%	98.69%	98.52%
Variación respecto al año anterior	0.66%	-0.59%	5.83%	-1.06%	0.89%	0.72%

Los resultados son presentados en el Comité Integrado de Gestión y Desempeño, y socializados al personal de Gestión de la información, para las oportunidades de mejora que apliquen de acuerdo a los resultados obtenidos.