22 de septiembre de 2025

Doctor
CARLOS ALBERTO YEPEZ GOMEZ
Representante Legal
RYF CONSULTORIA SAS BIC

Carolina Romero
Interventora componente Sistemas
RYF CONSULTORIA SAS BIC

Asunto: Contestación Requerimiento – Componente Sistemas

En atención al requerimiento formulado por la interventoría, el Departamento de Informática del Hospital Cardiovascular de Cundinamarca presenta a continuación la respuesta correspondiente al punto 2, relacionado con la seguridad en la plataforma iMedical Cloud.

2. Imedical Cloud Soporte de Servicios:

Oportunidad de mejora Soporte Servicios: Durante la revisión de la plataforma se identificó que el control y seguimiento de los casos se realiza mediante un archivo en Excel, paralelo al registro en la plataforma iMedical Cloud. Si bien esta práctica permite mantener trazabilidad básica, presenta riesgos de duplicidad de información, falta de consolidación y retrasos en la gestión de cierres.

En particular, se evidenció un total de 599 casos, de los cuales 70 (12%) permanecen abiertos, sin documentación de cierre, incluyendo reportes acumulados de los años 2022, 2023, 2024 y 2025. Esta situación refleja una falta de cierre oportuno y control en la gestión de requerimientos.

Se recomienda al Hospital consolidar en la plataforma iMedical Cloud la totalidad del ciclo de vida de los casos (apertura, seguimiento y cierre), eliminando gradualmente la dependencia de archivos Excel y correos electrónicos como mecanismos de control, por lo que se sugiere:

• Definir un procedimiento formal de gestión de casos en la plataforma iMedical Cloud, que establezca responsables, tiempos de respuesta y cierre documentado.

• Configurar reportes automáticos en la plataforma para reemplazar los controles en

Excel, garantizando así un único repositorio de información, actualizado en tiempo real.

• Ejecutar un plan de depuración y cierre de casos pendientes, priorizando los 70 casos abiertos (12% del total histórico), con énfasis en aquellos que datan de 2022 y 2023.

Con estas acciones, se optimizaría la trazabilidad, se minimizarían riesgos de duplicidad y retrasos, y se garantizaría la confiabilidad de la información para la toma de decisiones operativas.

Documento Tickets iMedical.xls.

Respuesta: En la actualidad, el control y seguimiento de los casos se realiza mediante un archivo en Excel administrado por el Departamento de Informática, lo cual permite mantener trazabilidad básica. Sin embargo, atendiendo a la recomendación de la interventoría y con el fin de fortalecer la gestión, se migrará este proceso al Centro de Asistencia de iMedical Cloud, que es la plataforma oficial del proveedor para la administración de tickets.

A partir de la fecha, la gestión de casos se realizará directamente en iMedical Cloud, aprovechando sus funcionalidades de:

- Registro centralizado de tickets desde su apertura hasta el cierre.
- Descarga de reportes consolidados de todos los casos registrados.
- Búsqueda y filtrado de tickets por estado, fecha o número, lo que asegura un control oportuno y actualizado.

De esta manera, el Hospital asegurará que la totalidad del ciclo de vida de los casos (apertura, seguimiento y cierre) quede documentado en un único repositorio, reduciendo riesgos de duplicidad de información y mejorando la eficiencia en el cierre oportuno de requerimientos, adjunto base descargada.

Cordialmente,

Malitson Torres

Malitson Torres
Coordinadora de Informática
Hospital Cardiovascular de Cundinamarca