evolution
Technologies Group

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur E.S.E.

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN

SUB-RED SUR

SDS

FECHA INICIO 01-06-2026

FECHA FIN 30-06-2026

CONFIDENCIALIDAD

Este documento proporcionado por EVOLUTION, contiene información CONFIDENCIAL que no es de acceso público y es entregada voluntariamente a Entidad de gestión administrativa y técnica como respuesta a su requisición. Sólo personal autorizado deberá leer este documento. Si usted. no está autorizado y/o este documento llegó a usted. por accidente, por favor destrúyalo e informe a los responsables del documento.

Se prohíbe cualquier utilización impropia, así como cualquier tipo de reproducción y/o distribución por cualquier medio físico, mecánico, electrónico y/o digital. Ningún otro uso de la información aquí contenida es permitido sin la autorización expresa y escrita de EVOLUTION. Toda la información aquí contenida es de carácter reservado y sólo es de interés del Entidad de gestión administrativa y técnica, a quien está dirigida.

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO 5
2. CUMPLIMIENTO INDICADORES DE OPERACIÓN 6
3. Estadísticas del Servicio 7
3.1. Análisis de Comportamiento 7
3.2. Incidentes Registrados 7
3.3. Detalle de categorías de Incidentes 8
3.4. Requerimientos Registrados 8
3.5. Detalle de categorías de Requerimientos 9
3.6. Comparación de incidentes de los últimos 3 meses 9
4. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL MES 10
4.1. Actualización de versiones 10
5. RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO 10

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores de Cumplimiento 6
Tabla 2. Incidentes y Requerimientos 7
Tabla 3. Detalle Incidentes 7
Tabla 4. Detalle Requerimientos 8

LISTADO DE GRÁFICAS

Ilustración 1. Incidentes 8
Ilustración 2. Requerimientos 9
Ilustración 3. Comparativo últimos tres meses 9

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Este documento tiene como objetivo proporcionar una visión clara y detallada del rendimiento y la efectividad de las operaciones de soporte relacionadas con la solución de gestión documental durante el período de reporte correspondiente. A través de este informe mensual, se busca:

1. **Documentar y analizar los incidentes reportados**: Se ofrece una descripción exhaustiva de todos los incidentes registrados, incluyendo su naturaleza, impacto, tiempo de resolución y cualquier tendencia identificada. Esto permite evaluar la recurrencia de problemas y la eficacia de las soluciones implementadas.
2. **Evaluar la calidad del servicio de soporte**: Se medirá y analizará el cumplimiento de indicadores clave relacionados con la gestión de incidentes y la satisfacción del usuario.
3. **Identificar y proponer mejoras continuas**: A partir de los datos recopilados, se identificarán posibles mejoras en los procesos, herramientas y políticas actuales. El objetivo es optimizar el manejo de incidentes y reducir el tiempo de inactividad, mejorando así la eficiencia general del sistema de gestión documental.
4. **Facilitar la toma de decisiones informadas**: Proporcionar a los líderes y partes interesadas una base sólida de información que respalde la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la infraestructura de soporte y la evolución de la solución de gestión documental.

Este informe mensual es, por lo tanto, una herramienta esencial para asegurar la continuidad operativa, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la capacidad de respuesta del equipo de soporte frente a incidentes y desafíos emergentes.

2. CUMPLIMIENTO INDICADORES DE OPERACIÓN

ANS	INDICADOR	DETALLE	MIDE
		Incidentes:	
19923	Documento electrónico no se evidencia en trazabilidad de radicado de entrada (19923)		
		Requerimientos:	
No se registraron requerimientos en el periodo mencionado			

Tabla 1. Indicadores de Cumplimiento

3. Estadísticas del Servicio

3.1. Análisis de Comportamiento

PERIODO EVALUADO

Del 01/06/2026 – 30/06/2026

CLASIFICACIÓN	TOTAL
INCIDENTES	1
REQUERIMIENTOS	0

Tabla 2. Incidentes y Requerimientos

3.2. Incidentes Registrados

ID	Descripción	Categoría	Estado
19923	Documento electrónico no se evidencia en trazabilidad de radicado de entrada (19923)	Doc. Electrónico	En curso (asignada)

Tabla 3. Detalle Incidentes

3.3. Detalle de categorías de Incidentes

En la siguiente gráfica se muestra la cantidad de solicitudes de tipo Incidente que fueron registrados en la mesa de ayuda durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2026.



Ilustración 1. Incidentes

3.4. Requerimientos Registrados

No se registraron requerimientos en el periodo mencionado.

ID	Descripción	Categoría	Estado

Tabla 4. Detalle Requerimientos

3.5. Detalle de categorías de Requerimientos

En la siguiente gráfica se muestra la cantidad de solicitudes de tipo requerimiento que fueron registrados en la mesa de ayuda durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2026

No se registraron requerimientos en el periodo mencionado.

Ilustración 2. Requerimientos

3.6. Comparación de incidentes de los últimos 3 meses

Se ha dado que en los últimos tres (3) meses se registraron (3) tres incidentes dentro de las fechas indicadas dos (2) ya se encuentran solucionados y uno (1) se encuentra en estado en curso asignada.

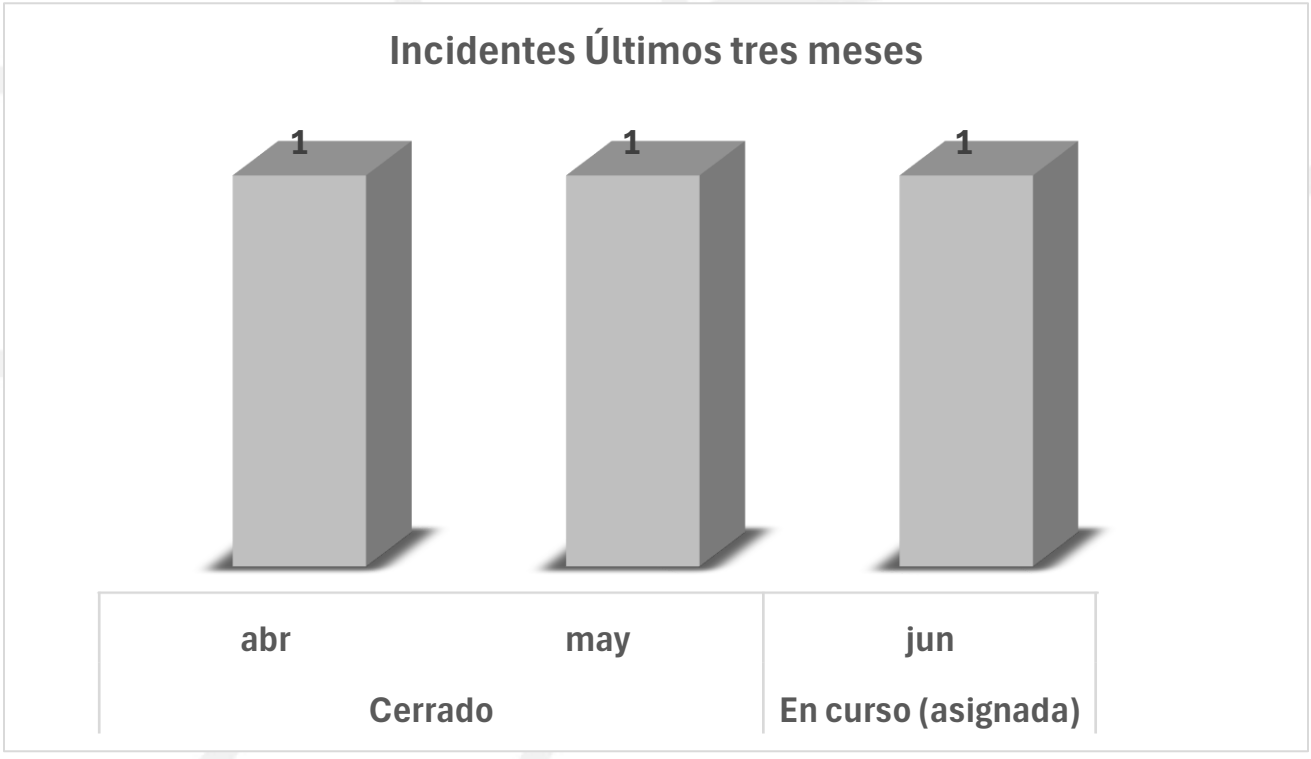


Ilustración 3. Comparativo últimos tres meses

4. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL MES

4.1. Actualización de versiones

Se informa que durante el mes de junio no se realizó despliegues o actividades correspondientes a la subred Sur - SDS

5. RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO

- Se informa que la atención de los casos se realiza únicamente por la herramienta de gestión GLPI, a través de ese canal se dará respuesta e información acerca de las solicitudes.

- Se informa que una vez se documente un caso y este pase a estado Resuelto, al cabo de 3 días que no se obtenga algún tipo de respuesta, el caso se cerrará automáticamente en la herramienta.

- Se recomienda anexar la información básica cuando se reportan las novedades mediante la herramienta de gestión GLPI, describiendo detalladamente los incidentes que se presentan sustentando la evidencia con imágenes o videos de los errores que se reporten.

- Es necesario hacer seguimiento a la documentación de los casos en GLPI, ya que a través de la herramienta se solicita información la cual se debe adjuntar directamente en los comentarios del caso.