

20253000000921



Bogotá D.C., 11 de agosto de 2025

Señores

GOBERNACIÓN DEL CAQUETÁ

Aten: Diana Carolina Paredes Velásquez

Supervisor del proyecto

Florencia, Caquetá



<http://www.skinatech.com>
PBX.: +57 (601) 226-2080
Móvil: + 57 (300) 877-3343
Calle 94B # 60-60 Bogotá D.C.

Asunto: INFORME DE EJECUCIÓN FASE I DEL PROYECTO PARA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Apreciados señores

Estamos presentado a ustedes un informe detallado donde se describen las actividades que se realizaron en el levantamiento de información, haciendo referencia a la identificación de los procesos de Gestión documental, Sistemas e infraestructura, Atención al cliente (PQRSD), Ventanilla de correspondencia, propios del cliente.

Atentamente

John J. Melo N.

Coordinador de Control y Seguimiento

ÍNDICE

<i>1. Actividades realizadas en la Fase I.....</i>	<i>3</i>
1.1. Reunión con el área de Gestión Documental para el levantamiento de información	3
1.2. Reunión con el área de Sistemas para el levantamiento de información	4
1.3. Reunión con el área de Tecnología para la aclaración de requerimientos	5
1.4. Reunión con el área de Correspondencia para el levantamiento de información.....	6
1.5. Reunión con el área de Atención al Usuario (PQRSD) para el levantamiento de información	8
<i>2. Pendientes</i>	<i>9</i>
2.1. Insumos indispensables para pasar a cierre de la fase I	9
2.2. Reunión formal para el cierre de la fase I.....	10

1. Actividades realizadas en la Fase I

1.1. Levantamiento de información con el área de Gestión Documental

El 10 de julio, se llevó a cabo una reunión con el área de Gestión Documental con el objetivo de levantar información detallada sobre sus procesos y entender sus necesidades operativas.

a) Estos fueron los puntos clave que nos indicaron en la reunión:

- Se expuso la inquietud de: ¿Qué hacemos si se va el internet? En ningún momento se puede parar la prestación del servicio. Si la conexión a internet se interrumpe (ej., por dos horas, o por falta de pago de la factura), surge el desafío de cómo registrar y radicar documentos físicamente recibidos si el sistema Orfeo, al ser cloud, no es accesible. Se mencionó la obligatoriedad de que el sistema de gestión documental contemple un plan de acción para estos casos (Plan b). Esto garantizaría que la actividad principal de la Gobernación, específicamente la recepción de documentos, no se detenga en ninguna circunstancia.
- Se explico que el Plan B no es un plan de recuperación del sistema por parte de SkinaTech (ya que Orfeo en la nube es altamente disponible y cuenta con redundancia y backups), sino un plan de continuidad operativa para la Gobernación, que debe ser diseñado internamente para asegurar que puedan seguir registrando y manejando la correspondencia en situaciones donde no haya acceso al sistema, como una interrupción de internet en sus instalaciones.
- Se describió el procedimiento para las transferencias de documentos desde las secretarías al archivo central.
- Se explico el proceso de consulta y préstamo de documentos, en el que la gestión de consultas y préstamos se realiza de manera predominantemente manual. También se expuso que todas las solicitudes de información o préstamo de documentos llegan a través del correo electrónico del archivo
- Se mencionó el proceso de digitalización de documentos y los requerimientos que se espera Orfeo-NG realice.
- Se explico que el módulo de digitalización no fue contemplado dentro del alcance del proyecto de implementación en la nube del SGDEA Orfeo-NG. Aunque se entendió parte del proceso y se solicitaron los insumos de este, SkinaTech lo hizo para revisarlos y analizarlos, no obstante, no se va a llevar a cabo el desarrollo de algún módulo de digitalización.
- Se recibió indicaciones de que las TRD actuales se encuentran en proceso de convalidación ante el Archivo General de la Nación. De igual forma fueron solicitados dichos insumos para evaluarlos y analizarlos con el objetivo de identificar si son los que se van a parametrizar en el sistema.
- Se señaló que Orfeo-NG tiene un módulo para la elaboración de informes para distintos procesos de la Gestión Documental.
- Se explico que la versión de Orfeo-NG que está siendo entregada es una versión comercial de Orfeo. Esto implica que, a diferencia del software libre básico, ya incluye muchas cosas predesarrolladas y funcionalidades mejoradas. A diferencia de licencias como Microsoft

(donde se paga un arrendamiento anual), con Orfeo-NG la entidad le queda el software de por vida. Además, se tiene acceso al código fuente, lo que permite a la entidad, a través de sus propios ingenieros, realizar desarrollos y personalizaciones. La versión actual del software se conoce como Orfeo-NG (nueva generación).

b) Los insumos que fueron solicitados:

- Enviar tablas de retención documental (TRD), cuadros de clasificación documental (CCD) y organigrama del año 2012.
- Enviar TRD y organigrama que se encuentran en proceso de convalidación con el AGN. Se requieren todos los archivos en Excel (xlsx).
- Enviar cuadros de clasificación documental (CCD) que se encuentran en proceso de convalidación en el AGN. Se requieren todos los archivos en Excel (xlsx).
- Enviar rotulo de caja, rotulo de carpeta, hoja de control, FUID, índice de caja. Enviar en formato Excel
- Enviar plan de transferencia primaria junto con su cronograma, explicar proceso a detalle de comienzo a fin.
- Enviar procedimiento de préstamos y consultas, paso a paso, actividades, tareas, roles, etc.
- Enviar formatos de consulta y control de préstamos.

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo1_gestion_documental**

1.2. Levantamiento de información con el área de Tecnología (sistemas)

El 10 de julio se generó la reunión con el área Sistemas para realizar el levantamiento de información sobre la infraestructura tecnológica, los requisitos de configuración del sistema Orfeo NG, la gestión de usuarios, el manejo de correos electrónicos para notificaciones y otros insumos técnicos necesarios para la implementación del software.

a) Estos fueron los puntos clave que nos indicaron en la reunión:

- Se explicó la infraestructura de la implementación de Orfeo-NG.
- Se informó respecto a la gestión de dominio que el sitio web de la Gobernación utiliza un dominio que es cognitivo y que no disponen de servidores de dominio propios. Se va a evaluar y gestionar la obtención del dominio gubernamental.
- Se solicitó la información de una cuenta de correo electrónico (usuario y contraseña) para la configuración de parámetros IMAP y SMTP. Esta cuenta sería destinada exclusivamente al envío de notificaciones automáticas del sistema, como avisos de radicación.
- Se mencionó que disponen de cuentas como contáctenos@caqueta.go.co (para ventanilla única y PQR) y notificaciones jurídicas.
- Se manifestó que el servidor de correo de la entidad es gestionado por Google, con los privilegios administrativos principales en el Ministerio de las TIC. La entidad posee un usuario administrador básico y está explorando opciones para adquirir más cuentas de correo y mayor autonomía en la gestión de su dominio sin desvincularse del Ministerio.
- Se habló de las cuentas de correo y su limitación al contar solo con 96 cuentas de correo

electrónico para una planta de aproximadamente 240 funcionarios, operando bajo un dominio ministerial. Se mencionó que actualmente algunas cuentas son compartidas (ej., Secretaría de Gobierno es usada por 5 de 15 funcionarios).

- Se detallaron los requerimientos técnicos para los logos de la entidad a fin de realizarse la personalización de la interfaz de Orfeo con los distintivos visuales de la entidad.
- Se abordó el tema sobre el listado de proveedores y clientes, el cual se refiere a personas o entidades (terceros, clientes, proveedores) de quienes se reciben comunicaciones, oficios, cartas o documentos.
- Se mencionó el tema de los listados de usuarios del sistema y se dieron indicaciones para diligenciar el formato.

b) Los insumos que fueron solicitados:

- Suministrar credenciales (usuario y contraseña) de la cuenta de correo contáctenos para notificaciones.
- Obtener el listado completo de funcionarios de planta de Recursos Humanos. (USUARIOS DEL SISTEMA)
- Consultar a Ventanilla Única sobre el listado de proveedores y clientes para parametrización.
- Suministrar los logos de la entidad con las especificaciones técnicas solicitadas.
- Gestionar la obtención de un dominio gubernamental propio para Orfeo.

c) Insumos pendientes por entregar.

Insumo	Descripción	Estado
Credenciales de correo	Suministrar usuario y contraseña de la cuenta de correo "contáctenos" para notificaciones.	Pendiente. La información entregada no está completa.
Logos de la entidad	Proporcionar los logos de la entidad según las especificaciones técnicas solicitadas.	Pendiente. Los logos entregados no cumplen con las especificaciones.
Dominio gubernamental	Gestionar la obtención de un dominio gubernamental propio para Orfeo.	Pendiente. La gestión no se ha completado.

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo2_sistemas**

1.3. Reunión con el área de Tecnología para la aclaración de requerimientos

El 10 de julio se realizó una reunión para revisar las especificaciones funcionales del SGDEA señaladas en la Cláusula 3 - Especificaciones Técnicas del Contrato No. 202500000621 - Prestación de Servicios, en las cuales se identificaron algunos puntos por aclarar a fin de asegurar que el desarrollo se alinee perfectamente con las expectativas de la Gobernación.

a) Estos fueron los puntos clave que nos indicaron en la reunión:

- Se socializa la matriz con las distintas preguntas.
- Se decide enviar matriz para ser diligenciada por la Gobernación.

b) Los insumos que fueron solicitados:

- Matriz aclaración de requerimientos del SGDEA.

c) Insumos pendientes por entregar:

Insumo	Descripción	Estado
Matriz aclaración de requerimientos	Diligenciar cada uno de los ítems (31 puntos) indicados en la matriz	Pendiente

1.4. Levantamiento de información con el área de Correspondencia

El 11 de julio se llevó a cabo una reunión clave con el área de Correspondencia con el objetivo de levantar información exhaustiva sobre sus procesos. El propósito de este encuentro fue entender los flujos de trabajo actuales, identificar los puntos críticos y determinar las necesidades específicas que deberán ser abordadas por el sistema Orfeo-NG.

a) Estos fueron los puntos clave que nos indicaron en la reunión:

- Se mencionó que el sistema debería generar un radicado unificado y secuencial (un radicado tuvo el trece, después el catorce) para todos los comunicados, independientemente de la ventanilla de entrada (ventanilla de salud, ventanilla de gobernación y ventanilla de educación).
- Se observó el proceso de entrega y distribución de correspondencia. El proceso actual se realiza manualmente, principalmente con hojas de Excel y radicación interna, se utiliza un sello radicador para los documentos físicos. El control se lleva a cabo mediante una planilla de entrega que el receptor debe firmar.
- El seguimiento de los envíos, correo certificado, no es posible integrarlo con Orfeo-NG, ya que el seguimiento se realiza directamente a través del sistema proporcionado por la empresa de mensajería. Para esto es necesario tener los permisos con el proveedor de mensajería, y sería un desarrollo aparte a lo acordado dentro del contrato inicial.
- Se explica que el sistema (Orfeo-NG) cuenta con un módulo que se llama Gestión de Correspondencia, distribución y envío, en el cual se selecciona la empresa de mensajería que previamente está parametrizada en el sistema, se cargan los servicios que ofrece la empresa, por ejemplo, Servientrega.
- Se selecciona el servicio y se muestra un campo que se llama guía, para que ahí se ponga manualmente la guía que entrega Servientrega. Pide un campo de observación, pero

adicional se pide un campo o se muestra un campo para cargar un documento, en este caso, la guía.

- Se explico respecto a los informes de control y gestión. Por tal razón se solicita a la Gobernación, a la Secretaría de Educación y la Secretaría de Salud un modelo con los encabezados necesarios o plantilla para que el informe cumpla con lo solicitado por el área de Control Interno.
- Se habló de las comunicaciones internas y externas. Respecto a las comunicaciones internas, se aclaró que estos no deben seguir el mismo consecutivo de radicación que los documentos de comunicaciones externas como oficios o resoluciones, ya que esto ha generado errores y duplicidad de numeración. Por tanto, deberán configurarse en el sistema con una serie independiente de numeración para garantizar trazabilidad y evitar conflictos de correlativo entre comunicaciones internas y externas.
- Se observa que no se manejan encuestas de satisfacción específicas para el proceso de correspondencia.
- Se indica que la factura electrónica es un proceso que no va a estar incluido en Orfeo-NG, porque pertenece a la Secretaría de Hacienda de la Gobernación del Caquetá.

b) Los insumos que fueron solicitados:

- Enviar el manual de correspondencia de la Gobernación
- Enviar planilla de entrega de correspondencia - Gobernación y la planilla adicional que se utiliza para el Despacho del Gobernador
- Enviar procesos completos de las dos planillas que se imprimen para la entrega de correspondencia en el Despacho del Gobernador.
- Enviar política de Correspondencia de la Gobernación. / Reglamento
- Enviar la Política de tratamiento de datos personales
- Envío de plantillas de comunicaciones. Comunicaciones Internas: memorandos, circulares internas, resoluciones, decretos, actas. Comunicaciones Externas: oficios, circulares externas.

c) Insumos pendientes por entregar:

Insumo	Estado
Enviar el manual de correspondencia de la Gobernación	Pendiente
Enviar proceso completo de las dos planillas que se imprimen para la entrega de correspondencia en el Despacho del Gobernador.	Pendiente

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo4_correspondencia**

1.5. Levantamiento de información con el área de las PQRSD

El 11 de julio se llevó a cabo una reunión con el área de Atención al Usuario para comprender a fondo el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). El objetivo fue identificar el flujo de trabajo actual, las necesidades específicas y los puntos críticos para la correcta implementación de estas funcionalidades en el sistema Orfeo-NG.

a) Estos fueron los puntos clave que nos indicaron en la reunión:

- Se mencionó que todas las PQRSD que ingresan (PAGINA WEB, BUZÓN FÍSICO, ETC.) son radicadas con un consecutivo único y posteriormente pasan por un proceso interno de traslado a la dependencia competente para su respectiva respuesta. Una vez que se emite la respuesta, se procede con el cierre del proceso de la PQRSD. La mayoría de las PQRSD que llegan a través de la ventanilla única son de carácter interno y se canalizan directamente a las dependencias responsables para su gestión
- La Secretaría de Salud de la Gobernación indicó que todas las PQRSD que ingresan (PAGINA WEB, BUZÓN FÍSICO, ETC.) son radicadas con un consecutivo único y posteriormente pasan por un proceso interno de traslado a la dependencia competente para su respectiva respuesta. Una vez que se emite la respuesta, se procede con el cierre del proceso de la PQRSD. La mayoría de las PQRSD que llegan a través de la ventanilla única son de carácter interno y se canalizan directamente a las dependencias responsables para su gestión
- Se especificaron los canales de atención al usuario.
- La Secretaría de Salud de la Gobernación expresó que es necesario tener en cuenta que se debe tener un formulario diferente para las PQRSD de Secretaría de Salud, puesto que el que aparece actualmente en la página web es diferente, contiene otros campos, por lo cual es necesario que al momento en que el usuario seleccione a la Secretaría de Salud, le aparezca el formulario de nosotros y se puede dejar para el resto de las PQRSD el formulario que actualmente aparece en la página web de la Gobernación.
- Se señala la necesidad de implementar un sistema que genere alertas automáticas para los funcionarios directamente responsables de las PQRSD y sus respectivos jefes, indicando con antelación los plazos de vencimiento.
- Se expresó la necesidad de contar con informes dentro del sistema Orfeo-NG.
- Se detalló el proceso para los traslados por competencia, un caso frecuente, estos traslados por competencias solo son utilizados por la Secretaría de Salud de la Gobernación.

b) Los insumos que fueron solicitados:

- Preguntar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), Para tratar el tema de la página web de la Gobernación y el formulario de PQRSD.
- Enviar el manual de atención al Usuario Gobernación / POLITICA
- Enviar el formulario de PQRSD de la Gobernación
- Enviar procedimientos de la Gobernación respecto a la gestión de las PQRSD
- Enviar procedimientos de la Secretaría de Salud de la Gobernación respecto a la gestión de las PQRSD

- Enviar el formulario de PQRSD de la Secretaría de Salud que va a quedar en la página web de la Gobernación. Teniendo en cuenta que es distinto al formulario de la Gobernación.
- Enviar y explicar de forma detallada el proceso de la Secretaría de Educación (SE) al contestar las peticiones que llegan para esa área. Teniendo en cuenta que las peticiones llegan a la ventanilla de la Gobernación y de ahí se direccionan hacia la SE.

c) Insumos pendientes por entregar:

Insumo	Descripción	Estado
Contacto con MIN-TIC	Preguntar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) para tratar el tema de la página web de la Gobernación y el formulario de PQRSD.	Pendiente
Formulario de PQRSD	Enviar el formulario de PQRSD de la Gobernación.	Pendiente
Procesos de Secretaría de Educación (SE)	Enviar y explicar de forma detallada el proceso que sigue la Secretaría de Educación (SE) al contestar las peticiones que le llegan, considerando que estas se reciben en la ventanilla de la Gobernación y luego se direccionan a la SE.	Pendiente

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo5_atencion_al_usuario_pqrsd**

2. Pendientes

2.1. Insumos indispensables para pasar a cierre de la fase I

a) Tablas de Retención Documental (TRD) en convalidación ante el AGN

- El 22 de julio se envió un correo con los hallazgos encontrados en las Tablas de Retención Documental (TRD), en el cual se indicó que en varias ocasiones el código asignado a una serie o subserie específica en la TRD no coincide con el código que aparece para esa misma serie o subserie en el CCD. Esto significa que la codificación no es consistente en algunos casos. No se obtuvo respuesta al respecto.
- El 31 de julio se envió un correo de seguimiento al insumo de las TRD. Tampoco recibimos una respuesta al respecto. No obtuvimos respuesta.
- El 04 de agosto a través de un correo se dio una última fecha para recibir las TRD que se encuentran en convalidación. No obtuvimos respuesta.
- El 06 de agosto se envía un correo informando que, debido a que no se obtuvo respuesta a este insumo, se procederá a realizar la parametrización en el sistema con las TRD del 2012.

- El 8 de agosto, el director del archivo de la Gobernación confirmó por medio del grupo de WhatsApp que las Tablas de Retención Documental (TRD) actualmente en proceso de convalidación con el Archivo General de la Nación (AGN) serán las utilizadas para la parametrización de Orfeo-NG.

b) Matriz de aclaración de requerimientos para el SGDEA - Cláusula 3 Especificaciones Técnicas del Contrato No. 202500000621 ✓

- El 10 de julio se envió un correo con la matriz y las preguntas que se tienen ante la cláusula 3 del contrato.
- El 25 de julio se envió un correo con el estado de los insumos. Cuáles se han entregado y cuáles faltan por entregar, entre ellos la matriz.
- El 30 de julio se envió un correo de seguimiento con el estado de los insumos. Cuáles se han entregado y cuáles faltan por entregar. Entre ellos la matriz.
- El 04 de agosto se envió un correo en el que se dio la última fecha para hacer entrega de la matriz. Cabe recordar que sin este insumo es imposible continuar hacia la fase 2 del proyecto. A la fecha no se ha recibido respuesta.

2.2. Reunión formal para el cierre de la fase I

- El 21 de julio se envió un correo para hacer el agendamiento del cierre de la fase 1, que, de acuerdo con el cronograma del proyecto, esa era la fecha establecida para llevar a cabo la reunión.
- El 25 de julio se envió un correo solicitando una reunión urgente por el poco envío de insumos, así como para acordar una fecha tentativa para el cierre de la fase 1. No tuvimos respuesta al respecto.
- El 30 de julio se envió un correo con el porcentaje (54%) de los insumos entregados. Adicionalmente, se dio alerta de las fechas establecidas en el cronograma del proyecto, donde se avisó que llevábamos cuatro (4) días hábiles de retraso en el cierre de la fase 1, teniendo en cuenta que el 24 julio debíamos llevar a cabo esta actividad.
- El 04 de agosto se envió un correo recordando la importancia de hacer el cierre de la fase 1, para poder continuar hacia la fase 2. A la fecha no hemos sido notificados en algún espacio virtual para hacer la reunión formal de cierre de la fase 1.