Servicios de Información y de valor agregado - SINVA
Objeto "Prestar el servicio de administración, soporte y operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP; así como realizar desarrollos o ajustes a la solución que permitan la interacción con otras aplicaciones de la UGPP"

INFORME MENSUAL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
No. 03.185-2023

Periodo: Del 1 al 31 de octubre de 2025
Versión 1.0
Fecha de entrega: 12 noviembre de 2025

CONTROL DE VERSIONES

No Versión	Contenido	Fecha	Autores
1	Documento inicial con el informe de gestión Del 1 al 31 de octubre de 2025	12-11-2025	Andres Lievano

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 4
1. ACTIVIDADES CONTRACTUALES REALIZADAS 5
2. ASPECTOS RELEVANTES 11
2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo 11
2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX 11
2.3 Ventanas de mantenimiento 11
2.4 Aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP 11
2.5 Modificaciones contractuales 11
2.6 Instalación de actualizaciones 11
2.7 Desarrollos nuevos o modificaciones a los Batch Class 12
2.8 Instalación de equipos cliente 12
3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE 13
4. INFORME DE GESTIÓN DE LA COLA DE QUALITY CONTROL 16

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al informe de gestión mensual del contrato 03.185-2023 con objeto "Prestar el servicio de administración, soporte y operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP; así como realizar desarrollos o ajustes a la solución que permitan la interacción con otras aplicaciones de la UGPP", presentado por Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA a la UGPP y en él se detallan las actividades realizadas durante el periodo Del 1 al 31 de octubre de 2025, como soporte de la facturación de octubre del 2025.

Contenido del informe gestión:

- Numeral 1: Reporte de las actividades realizadas en cumplimiento de las obligaciones a cargo de Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA durante el periodo.
- Numeral 2: Informe de los aspectos más relevantes que se hayan presentado durante el periodo
- Numeral 3: Informe de gestión de casos de incidentes de soporte del periodo.
- Numeral 4: informe de gestión de la cola de quality control
- Numeral 5: Soporte de la factura.

1. ACTIVIDADES CONTRACTUALES REALIZADAS

A continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de octubre de 2025:

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1	Cumplir con las condiciones técnicas contenidas en el Anexo No. 1 - ESPECIFICACIONES Y/O CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO	Durante el periodo reportado SINVA dio cumplimiento a las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo No. 1 - ESPECIFICACIONES Y/O CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO
2	Brindar soporte especializado a la plataforma Kofax de La Unidad	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado la administración y el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
3	Establecer planes de alta disponibilidad en el ambiente productivo que garanticen en casos de caídas de todos los servidores el correcto funcionamiento de los aplicativos propios de KOFAX Capture – Kofax Transformation Modules – WorkStations y modulos personalizados y demás componentes propios de la plataforma	En seguimiento
4	Realizar Health Check de la solución actual implementada a nivel de infraestructura para determinar y/o identificar posibles fallos en temas de performance, estableciendo posteriormente acciones de mejora para garantizar que las futuras y actuales implementaciones sobre la solución, se ejecuten de forma óptima	Durante el periodo reportado SINVA ha realizado el monitoreo de la disponibilidad y el rendimiento de la plataforma, ejecución de servicios de Kofax y conexiones de sede a datacenter, que hacen parte de la validación del Health Check
5	Soporte operativo, es el soporte que se presta en sitio para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma en horario de funcionamiento de la UGPP (Lun-Vie) de 7:00 a.m. – 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. – 12:00 pm	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado la administración y el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP, garantizando su correcto funcionamiento, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
6	Atender soporte especializados 7x24 horas, los 365 días del año en caso de presentarse fallas o ventanas de mantenimiento requeridas lo cual permitan la disponibilidad de la plataforma KOFAX	Durante el periodo reportado no se presentaron ventanas de mantenimiento
7	Atender solicitudes del cliente y del usuario final conociendo el procesamiento de expedientes pensionales y parafiscales.	Durante el periodo reportado SINVA atendió las solicitudes e incidencias reportadas por la operación y Gestión Documental y Tecnología de la UGPP
8	Sugerencia y configuración de perfiles de escaneo utilizando el software de VRS Professional	Durante el periodo reportado no fue necesario realizar sugerencias sobre configuración de VRS Professional

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
9	Seguimiento y control de los procesos desatendidos de Kofax Capture y KTM Server	Durante el periodo reportado SINVA ha realizado seguimiento y control de los procesos desatendidos Kofax capture y KTM Server de la plataforma de Kofax de la UGPP, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
10	Dar respuesta a consultas de carácter técnico en el procesamiento de expedientes pensionales y parafiscales de conformidad con los ANS establecidos	Durante el periodo reportado SINVA atendió las solicitudes e incidencias reportadas por la operación y Gestión Documental y Tecnología de la UGPP
11	Monitorear la disponibilidad y el rendimiento de la plataforma KOFAX	Durante el periodo reportado SINVA ha realizado el monitoreo de la disponibilidad y el rendimiento de la plataforma de Kofax de la UGPP, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
12	Verificar las conexiones con los diferentes sistemas de información que intervienen en el proceso de gestión documental (FileNet, Cromasoft, otros web services)	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado la administración y el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP, incluyendo sus conexiones con los demás sistemas de la UGPP, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
13	Solucionar problemas de exportación de datos e imágenes a los diferentes sistemas de información que maneja la UGPP (FileNet, Cromasoft,)	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado la administración y el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP, incluyendo sus conexiones con los demás sistemas de la UGPP, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
14	Determinar el estado del servidor de la aplicación de KOFAX, identificar eventos críticos, y analizar y solucionar problemas o errores de configuración	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado la administración y el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP, incluyendo la supervisión de eventos críticos y la solución de problemas o errores de configuración, garantizando su correcto funcionamiento, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
15	Asistir a las reuniones que la UGPP programe para cumplir con el objeto del contrato	Durante el periodo reportado SINVA ha asistido a todas las reuniones programadas por la UGPP o solicitadas por SINVA
16	Administración de los Batch Class que incluye los cambios necesarios para el correcto funcionamiento del Batch Class, su desarrollo y su interacción con las demás aplicaciones	Durante el periodo reportado SINVA administró los Batch Class del ambiente productivo

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
17	Solucionar problemas de exportación de datos e imágenes a los diferentes sistemas de información que maneja la UGPP (FileNet, Cromasoft)	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado la administración y el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP, incluyendo sus conexiones con los demás sistemas de la UGPP, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
18	Realizar la administración de la plataforma Kofax de la UGPP, soporte operativo y administración de los Batch Class, con personal con experiencia en soporte y administración de sistemas en Kofax Capture, entendiendo esta actividad como el soporte técnico sobre los Batch Class, funcionamiento adecuado de los Batch Class y su interacción con las demás herramientas de La UGPP	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM con SINVA dispuso de personal acorde con los perfiles requeridos que se deben tener disponibles durante la ejecución del contrato. Un técnico de soporte en modalidad presencial para atender el soporte de nivel 1 y un equipo de 3 personas para atender las solicitudes de nivel 2 que la entidad requirió y un Gerente de Proyecto
19	Realizar recomendaciones a La UGPP en cuanto a las posibilidades, buenas prácticas y alcance real de las posibilidades de la Herramienta Kofax	Durante el periodo reportado no fue necesario realizar recomendaciones en buenas prácticas y alcance real de las posibilidades de la Herramienta Kofax
20	Atender los reportes que la UGPP requiera como producto de la operación.	Durante el periodo reportado SINVA atendió las solicitudes e incidencias reportadas por la operación y Gestión Documental y Tecnología de la UGPP
21	Atender solicitudes del cliente y del usuario final con personal que conozca y tenga la experiencia en el procesamiento de expedientes en la herramienta KOFAX como parte del soporte operativo	Durante el periodo reportado SINVA atendió las solicitudes e incidencias reportadas por la operación y Gestión Documental y Tecnología de la UGPP
22	Mantener los Batch Class de KOFAX funcionando correctamente tanto en servidores como estaciones como parte del soporte operativo	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado la administración y el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP, manteniendo los Batch Class funcionando correctamente tanto en servidores con estaciones cliente, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
23	Solucionar problemas de exportación relacionados con los batch class de datos e imágenes a los diferentes sistemas de información que maneja la UGPP en ambientes de pruebas y de producción	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado la administración y el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP, incluyendo sus conexiones con los demás sistemas de la UGPP, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
24	Elaborar listas de chequeo diarias de la disponibilidad de los servicios y de la plataforma KOFAX	Durante el periodo reportado SINVA ha realizado seguimiento y control de los procesos desatendidos Kofax capture y KTM Server de la

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
		plataforma de Kofax de la UGPP, incluyendo a revisión diaria de disponibilidad de servicios y de la plataforma, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
25	Reporte de requerimientos técnicos productos de la operación de Kofax	Durante el periodo reportado no fue necesario informar los requerimientos técnicos de operación de Kofax
26	Reporte de Monitoreo del estado del flujo de los documentos de acuerdo a las etapas configuradas en la plataforma	Durante el periodo reportado SINVA ha realizado monitoreo del estado del flujo de los documentos de acuerdo con las etapas configuradas en Kofax, en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM
27	Reporte de Estadística mensual de Licencias de Kofax Consumidas	En el periodo reportado, se entrega la estadística mensual de licencias Kofax consumidas
28	Reporte de Incidentes de Plataforma Kofax con su respectivo estado	En el periodo reportado, se entrega en el informe de gestión, el reporte de incidentes atendidos mensualmente
29	Reportes de Quality Control en estado de Error, con su respectiva solución	En el periodo reportado, se entrega en el informe de gestión, el informe de gestión de la cola de quality control
31	Consolidar los informes diarios en un Informe mensual sobre la ejecución del contrato debidamente soportado con la documentación física y en medio magnético producto de sus actividades al momento de la entrega. (actas, bases de datos, FUID y demás documentación inherente a sus actividades) al supervisor	En el periodo reportado, se genera el informe mensual de gestión con la información que soporta las actividades realizadas
31	Reportar casos al fabricante y realizar su respectivo seguimiento hasta que sean solucionados por el fabricante	Durante el periodo reportado no se escalaron casos al fabricante
32	Realización de entrenamiento funcional a los operadores de los Batch Class desarrollados o de modificaciones que se hagan a los actuales	Durante el periodo reportado no se entregaron desarrollos nuevos o modificaciones que requieran entrenamiento
33	Realización de transferencia de conocimiento sobre desarrollo y despliegue de los Batch Class desarrollados a nivel de arquitectura, a quien la UGPP designe para ello	Durante el periodo reportado no se realizaron despliegues de Batch Class en ambiente productivo
34	Realizar la implementación de requerimientos (nuevas funcionalidades, solución de problemas, mejoras y ajustes) solicitadas por la UGPP que apoyan el proceso de Gestión Documental existentes o por desarrollar	Durante el periodo reportado, SINVA está desarrollando los requerimientos de modificaciones de Kofax para implementación del gestor documental de la UGPP, Cloud Pack
35	Estimar el número de horas para cumplir con implementación de los requerimientos elevados por la UGPP, registrando en la herramienta que disponga la UGPP, cumpliendo con todo el ciclo de desarrollo de	Durante el periodo reportado no fue necesario realizar estimaciones y autorizaciones de desarrollos nuevos

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
	software y sus fases (levantamiento de requerimientos, análisis, diseño, programación, pruebas, implementación y estabilización). Una vez acordado el número de horas entre las partes, se procederá con la autorización para la realización de los mismos, la estimación se debe llevar a cabo por cada requerimiento (nuevas funcionalidades, ajuste, problema, mejora, control de cambio)	
36	Adaptar o modificar los actuales batch class para que los mismos puedan interactuar con el nuevo gestor documental de la UGPP	Durante el periodo reportado, SINVA está desarrollando los requerimientos de modificaciones de Kofax para implementación del gestor documental de la UGPP, Cloud Pack
37	Desarrollar nuevos batch class en caso de que la UGPP determine que sea necesario dicho desarrollo	Durante el periodo reportado, SINVA se está desarrollando los requerimientos de modificaciones de Kofax para implementación del gestor documental de la UGPP, Cloud Pack
38	Realizar acorde a las necesidades de la UGPP, los cambios modificaciones o adaptaciones a los batch class o código fuente de la solución, asegurando la correcta interacción con el Gestor Documental de la UGPP o con los servicios que la UGPP considere necesario	Durante el periodo reportado, SINVA está desarrollando los requerimientos de modificaciones de Kofax para implementación del gestor documental de la UGPP, Cloud Pack
39	Gestionar y documentar los requerimientos de acuerdo con los procesos, metodologías y herramientas exigida por la UGPP	Durante el periodo reportado, SINVA está desarrollando los requerimientos de modificaciones de Kofax para implementación del gestor documental de la UGPP, Cloud Pack, utilizando las metodologías y herramientas exigidas por la UGPP
40	Definir, entregar e implementar un proceso de aseguramiento y calidad interno que garantice que los desarrollos entregados a los usuarios para pruebas están libres de errores y cumplen con la funcionalidad solicitada, previo a la aprobación de los productos para su implementación	Durante el periodo reportado, SINVA está desarrollando los requerimientos de modificaciones de Kofax para implementación del gestor documental de la UGPP, Cloud Pack, asegurando la calidad de los desarrollos realizados
41	Coordinar la ejecución de pruebas funcionales y no funcionales previamente con las áreas usuarias y la DGTI	Durante el periodo reportado, SINVA coordinó la ejecución de pruebas funcionales con las áreas usuarias y la DGTI
42	Entregar los desarrollos definidos dentro de los tiempos establecidos en un cronograma que la UGPP realiza con el contratista. Los incumplimientos en las entregas previstas en el cronograma serán objeto de aplicación de ANS y descuentos autorizados por el contratista	Durante el periodo reportado, SINVA ha cumplido con el desarrollo, de acuerdo con el cronograma establecido
43	Desarrollar las actividades que permitan el entendimiento y planteamiento de la necesidad de la entidad, para poder llevar a cabo la caracterización y modelo del proceso y su levantamiento formal, de estas actividades se debe llevar	Durante el periodo reportado, SINVA ha participado y documentado las reuniones que se han realizado dentro del proyecto de desarrollo de los requerimientos de modificaciones de Kofax

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
	un registro de fechas, asistentes, temas tratados y conclusiones	para implementación del gestor documental de la UGPP, Cloud Pack
44	Entregar los artefactos, modelos de procesos elaborados y productos de software desarrollados, tales como: código fuente, versionamiento en el repositorio SVN de la UGPP, ajustes a la documentación técnica y funcional, guías de instalación, recomendaciones de administración y uso del software o herramienta desarrollada	Durante el periodo reportado se realizó la entrega de los productos de software en el repositorio indicado por la UGPP
45	Realizar la transferencia de conocimiento, acompañamiento funcional y/o técnico a que haya lugar, relacionado con las mejoras, desarrollos o actualizaciones realizadas a quien la UGPP determine	Durante el periodo reportado se entregaron desarrollos nuevos o modificaciones con el entrenamiento requerido

2. ASPECTOS RELEVANTES

A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de octubre de 2025:

2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo

Durante el periodo reportado la plataforma estuvo estable. A continuación, se presentan los problemas más frecuentes que se presentaron:

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
Modificaciones al empadronamiento	La operación solicita realizar cambios en las tablas de empadronamiento debido a que se cometen errores de digitación por parte de la operación y estos deben ser corregidos posterior a realizar el empadronamiento.

2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX

Durante el periodo reportado no se escalaron casos a Kofax

2.3 Ventanas de mantenimiento

Durante el periodo reportado no se presentaron ventanas de mantenimiento

2.4 Aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP

Durante el periodo reportado no se presentaron aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP

2.5 Modificaciones contractuales

Durante el periodo reportado no se realizaron modificaciones contractuales.

2.6 Instalación de actualizaciones

Para el periodo reportado no se presentaron actualizaciones del aplicativo o sus dependencias.

2.7 Desarrollos nuevos o modificaciones a los Batch Class

No se han realizado cambios ni modificaciones a los batch class en el periodo reportado.

2.8 Instalación de equipos cliente

Durante el periodo reportado no fue necesario realizar la instalación de Kofax en equipos cliente.

3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE

La gestión de casos de soporte del periodo comprendido entre el 1 al 31 de octubre de 2025 de forma presencial y en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00am a 12pm. Los casos fueron atendidos a través de la plataforma Service Manager y por correo electrónico.

Para el análisis de los casos reportados en este periodo, se tomará como base el informe entregado por INDRA del sistema de gestión de casos Service Manager y de los registros de SINVA.

Se adjunta como soporte el reporte de casos del periodo en Excel.

Casos reportados durante el periodo de 1 al 31 de octubre de 2025: 43 casos.

Teniendo en cuenta el ANS establecido se revisó el tiempo de atención de los casos y este es el nivel cumplimiento alcanzado:

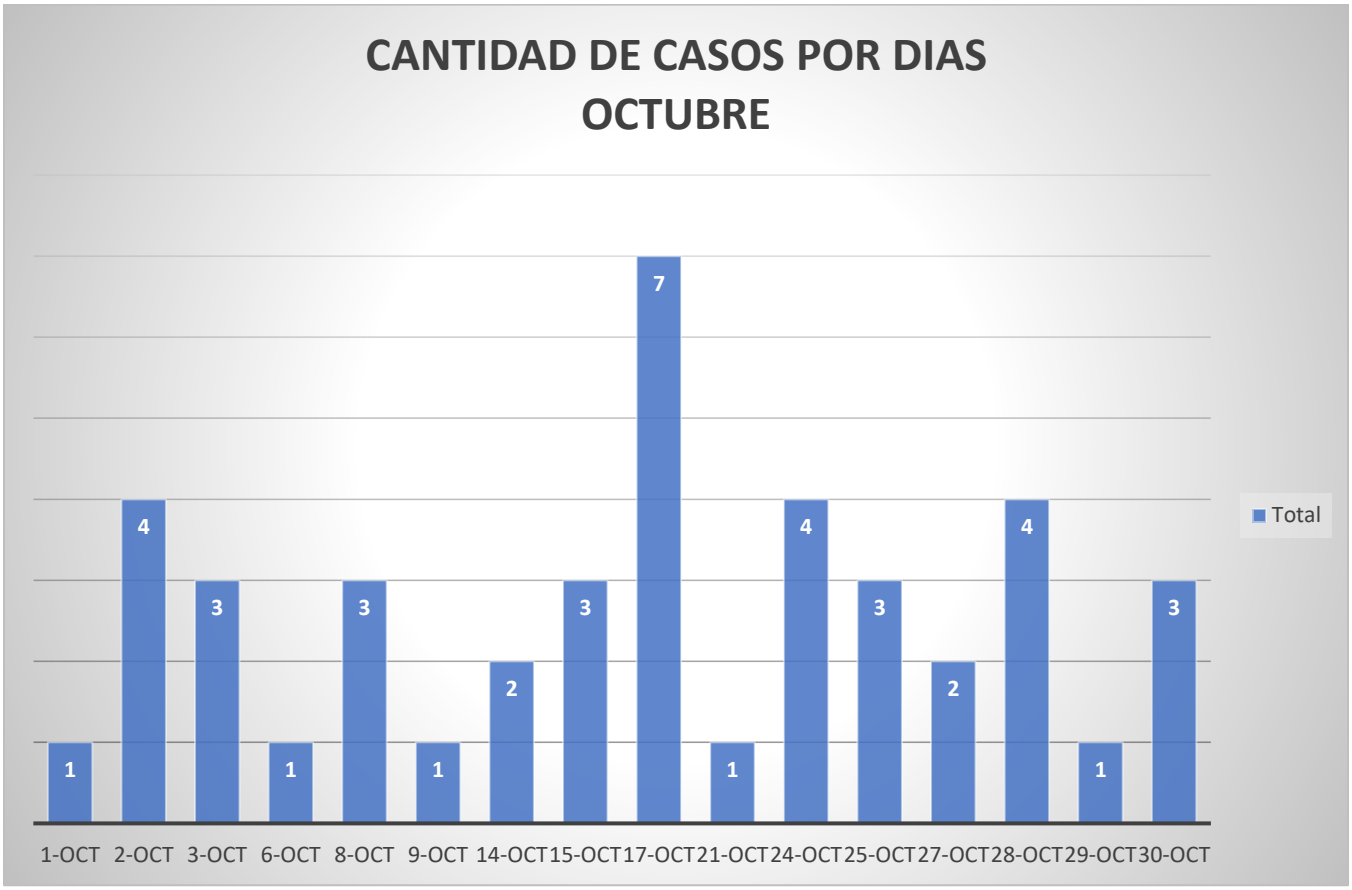
Etiquetas de fila	Cuenta de NUMEROSD
ALCANZADO	43
Total general	**43**

Con corte a las 12 de la noche del 31 de octubre no se encuentran casos en ejecución.

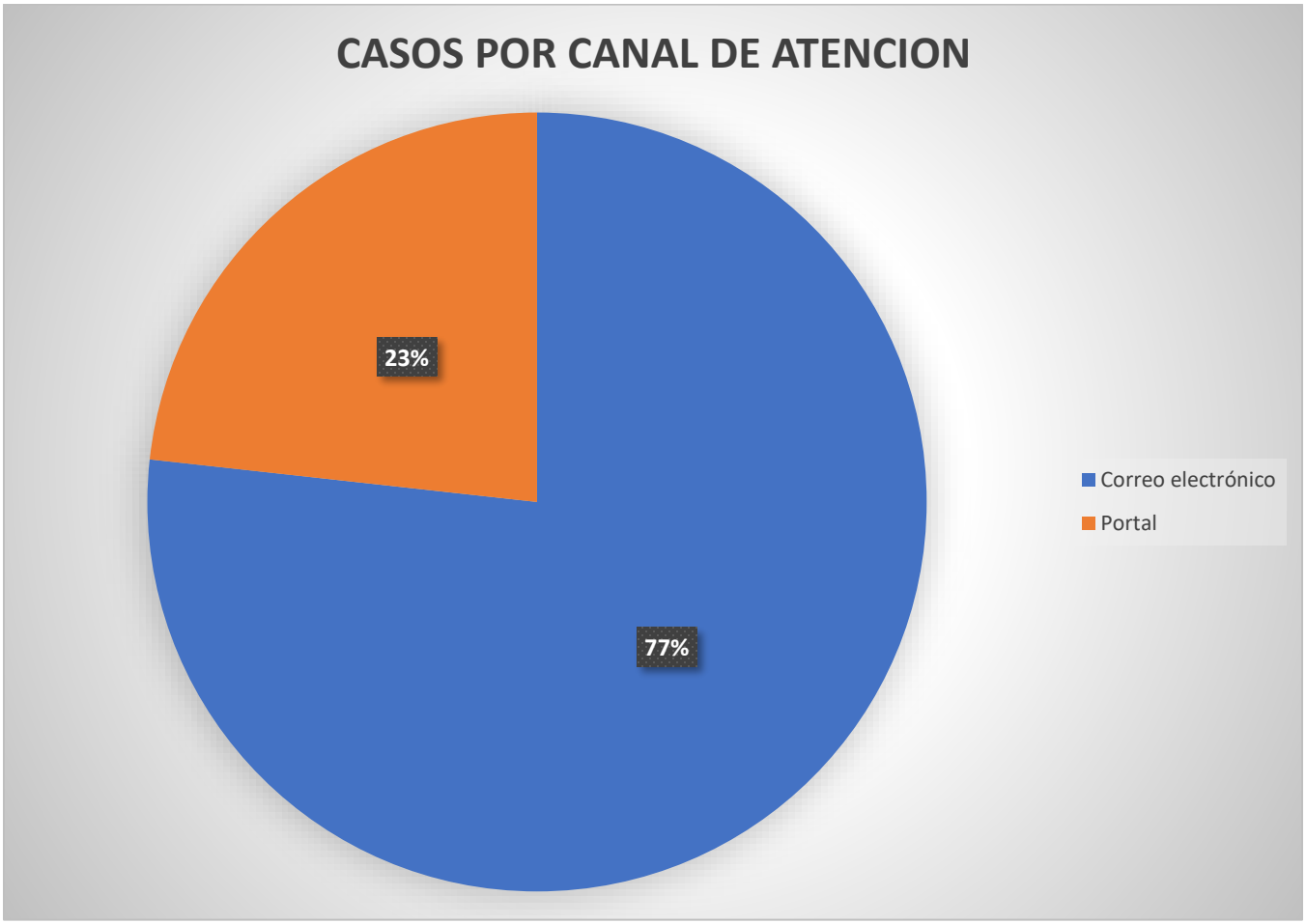
Durante este periodo no se reportaron casos vencidos.

Teniendo en cuenta que todos los casos fueron atendidos dentro de los tiempos pactados, se determina que SINVA cumplió con los ANS en el periodo reportado.

En la siguiente gráfica se puede apreciar el volumen de casos reportados por día durante el periodo reportado:



En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de casos por canal por el que se reporta el caso:


CASOS POR CANAL DE ATENCION
23%
77%
Correo electrónico
Portal

4. INFORME DE GESTIÓN DE LA COLA DE QUALITY CONTROL

A continuación, se relacionan los casos que se gestionaron en la cola Quality Control en estado de Error, con su respectiva solución, atendidos entre el 1 al 31 de octubre de 2025.

La cola Quality Control se monitorea constantemente y se solucionan los lotes con error. También se reciben incidentes a través de la plataforma Service Manager.

Reporte	Problema	Solución	Cantidad de lotes con error
Monitoreo	No envían el radicado en la tabla de empadronamiento	SINVA los empadrona manualmente y se quita el rechazo y se pasa a la cola KTM Server y continua el proceso normal	295
Monitoreo	Error de exportación con Filenet	SINVA quita el rechazo y se reintenta la exportación hasta que pase el radicado a filenet	165
Monitoreo	Error de exportación por duplicidad en Filenet	SINVA informa a la operación que el radicado ya existe y se borra el lote de Kofax	43
Monitoreo	El usuario envía un lote a exportar, sin tener configurado los permisos de exportación	SINVA quita el rechazo y lo envía a exportar	16
Monitoreo	Las imágenes del documento están sobre dimensionadas o tienen pocos pixeles o están en formatos no soportados	SINVA informa a la operación y la operación arregla las imágenes y quita el rechazo	4
Monitoreo	El usuario crea el mismo radicado dos veces (duplicidad)	SINVA informa a la operación y la operación borra el segundo lote cargado	32
Monitoreo	Se presenta una interrupción en la red cuando se está trabajando un lote	SINVA quita el rechazo y lo envía a la cola que lo estaba procesando en el momento de la interrupción	28