

## INFORME DE SUPERVISIÓN N.º 01

**NOMBRE DEL CONTRATISTA: ERLYZETH FERIA VALDEZ**

**CONTRATO SUPERVISADO No. 859-2025**

**PERIODO A COBRAR:**

DEL 01 DE OCTUBRE AL 30 DE OCTUBRE DE 2025

### OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO Y SUS MÓDULOS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE EL ESPINAL.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
1. Realizar seguimiento a los problemas que presente el software de Gestión documental Orfeo, en concordancia con las directrices impartidas por la dirección administrativa de las TICs, para proporcionar las soluciones correspondientes.	La contratista realizó seguimiento permanente a los incidentes y requerimientos presentados en el software de Gestión Documental Orfeo, en concordancia con las directrices impartidas por la Dirección Administrativa de las TIC. Este seguimiento permitió identificar, escalar y gestionar oportunamente las novedades reportadas, así como coordinar y aplicar las soluciones técnicas correspondientes, garantizando la continuidad del servicio.	X		
2. Brindar acompañamiento a los usuarios del software de Gestión documental Orfeo, en relación con las inquietudes propias que	La contratista brindó acompañamiento continuo a los usuarios del sistema de Gestión Documental Orfeo, atendiendo las inquietudes derivadas del uso y manejo de la plataforma. Este apoyo se orientó a la resolución de	X		

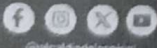
Cra. 6 No. 8 – 07 Palacio Municipal. El Espinal, Tolima.  
Conmutador: (+57 608) 2390314

Línea de Servicio a la Ciudadanía: (+57) 018000919748

Línea Anticorrupción: (+57) 018000919748

[contactenos@elespinal-tolima.gov.co](mailto:contactenos@elespinal-tolima.gov.co)

[www.elespinal-tolima.gov.co](http://www.elespinal-tolima.gov.co)



@alcaldiaespinal

113

surgen del uso y manejo de la plataforma. <b>3.</b> Brindar acompañamiento con asistencia en sitio, para prestar el servicio de soporte técnico a incidentes.	dudas funcionales y operativas, contribuyendo al adecuado uso, apropiación y aprovechamiento del sistema por parte de las diferentes dependencias.			
<b>4.</b> Brindar acompañamiento a través del servicio de soporte técnico, para resolver cualquier daño o anomalía que afecte el funcionamiento de la plataforma, según sea el caso.	La contratista prestó acompañamiento mediante asistencia en sitio para la atención de incidentes que requirieron intervención presencial, con el fin de brindar soporte técnico directo y oportuno, facilitando la solución efectiva de las novedades presentadas y minimizando afectaciones en la operación institucional.	X		
<b>5.</b> Brindar acompañamiento para la prestación del servicio de soporte técnico ilimitado, en concordancia con lo dispuesto por la dirección administrativa de las TICS.	La contratista brindó acompañamiento a través del servicio de soporte técnico para atender y resolver daños, fallas o anomalías que afectaron el funcionamiento del software Orfeo. La atención se realizó de acuerdo con la naturaleza de cada incidente, asegurando la estabilidad y correcta operación de la plataforma.	X		
<b>6.</b> Brindar acompañamiento a través del sistema de ayuda, para registrar y realizar seguimiento a los incidentes solicitados.	La contratista garantizó, durante la vigencia del período informado, la prestación del servicio de soporte técnico ilimitado del software Orfeo, en concordancia con lo dispuesto por la Dirección Administrativa de las TIC, atendiendo de manera oportuna los requerimientos e incidentes reportados por los usuarios y las dependencias de la entidad.	X		

Cra. 6 No. 8 – 07 Palacio Municipal. El Espinal, Tolima.  
 Conmutador: (+57 608) 2390314

Línea de Servicio a la Ciudadanía: (+57) 018000919748  
 Línea Anticorrupción: (+57) 018000919748  
[contactenos@elespinal-tolima.gov.co](mailto:contactenos@elespinal-tolima.gov.co)  
[www.elespinal-tolima.gov.co](http://www.elespinal-tolima.gov.co)



112

<p><b>7.</b> Realizar seguimiento a las funcionalidades del software de Gestión documental Orfeo dirigida a los usuarios finales.</p> <p><b>8.</b> Realizar seguimiento a las actualizaciones del software de Gestión documental Orfeo, para efectuar su implementación y configuración en la plataforma.</p>	<p>La contratista prestó acompañamiento y asistencia técnica continua, mediante los canales telefónico y de mensajería instantánea (WhatsApp), al ingeniero Guillermo Andrés Castro Hernández y al ingeniero Víctor Aroca, funcionarios de la Dirección Administrativa de TIC, dependencia encargada de centralizar y gestionar las solicitudes relacionadas con el sistema Orfeo. Esta atención permitió garantizar la adecuada canalización, seguimiento y resolución oportuna de los requerimientos técnicos presentados.</p>	X		
<p><b>9.</b> Prestar asesoría para la configuración, administración o cambios en la herramienta SGD que permitirán realizar configuraciones especiales al sistema, instalaciones adicionales (digitalizador, código de barras), personalizaciones, creación y cargue de nuevas plantillas y ajustes de parametrización, desarrollo de nuevas funcionalidades y ajustes de funcionalidades actuales.</p>	<p>La contratista realizó seguimiento permanente a las funcionalidades del software de Gestión Documental Orfeo orientadas a los usuarios finales, verificando su correcto funcionamiento y atendiendo los requerimientos derivados de su uso, con el fin de garantizar la adecuada operación de la plataforma en las diferentes dependencias.</p>	X		
<p><b>10.</b> Las demás actividades que les sean asignadas por el supervisor y que guarden</p>	<p>La contratista efectuó seguimiento a las actualizaciones del software de Gestión Documental Orfeo, gestionando su implementación y configuración en la plataforma</p>	X		

Cra. 6 No. 8 – 07 Palacio Municipal. El Espinal, Tolima.  
 Conmutador: (+57 608) 2390314

Línea de Servicio a la Ciudadanía: (+57) 018000919748  
 Línea Anticorrupción: (+57) 018000919748  
[contactenos@elespinal-tolima.gov.co](mailto:contactenos@elespinal-tolima.gov.co)  
[www.elespinal-tolima.gov.co](http://www.elespinal-tolima.gov.co)



relación con el objeto contractual.	conforme a los lineamientos técnicos establecidos, asegurando la estabilidad del sistema y la correcta incorporación de mejoras funcionales y tecnológicas.			
-------------------------------------	---	--	--	--

Cumplimiento de pago seguridad social: MES DE OCTUBRE

<b>CUMPLIO</b>	<b>NO CUMPLIO</b>
X	

EXISTEN OBSERVACIONES


<b>SI</b>	<b>NO</b>
	X

Observaciones:


Dada en El Espinal Tolima, a los 16 días de diciembre de 2025



**GUILLERMO ANDRÉS CASTRO HERNÁNDEZ**  
Director Administrativo de las TIC'S



Proyectó: Roger Ayala Rondón - Contratista TIC'S  
Revisó: Juan David Perdomo Alfaro - Contratista TIC'S  
Aprobó: Guillermo Andrés Castro Hernández - Director Administrativo de las TIC'S



Cra. 6 No. 8 – 07 Palacio Municipal. El Espinal, Tolima.  
Conmutador: (+57 608) 2390314

Línea de Servicio a la Ciudadanía: (+57) 018000919748

Línea Anticorrupción: (+57) 018000919748

[contactenos@elespinal-tolima.gov.co](mailto:contactenos@elespinal-tolima.gov.co)

[www.elespinal-tolima.gov.co](http://www.elespinal-tolima.gov.co)



@elalcaldeespinal