20253000001291

Bogotá D.C., **01 de diciembre de 2025**

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

Señores
PERSONERÍA MUNICIPAL DE YUMBO
Aten: Silvia Jiménez López
Supervisor del proyecto
Yumbo, Valle del Cauca

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 Sistemas e infraestructura, Gestión documental, Ventanilla de correspondencia, Atención al cliente (PQRSD), propios del cliente.

Atentamente

John J. Melo N.
Coordinador de Control y Seguimiento

ÍNDICE

1. Actividades realizadas en la Fase I *3*
1.1.1. Levantamiento de información con el área de Tecnología (sistemas) 3
1.1.2. Levantamiento de información con el área de Tecnología (sistemas) visor de consulta... 5
1.2. Reunión con el área de Gestión Documental 6
1.3. Levantamiento de información con el área de Correspondencia 8
1.5. Levantamiento de información con el área de las PQRSD 9

1. Actividades realizadas en la Fase I

Esta fase consistió en realizar una serie de entrevistas que permitieron identificar el funcionamiento actual de los procesos de gestión documental, ventanilla única, correspondencia, atención al usuario y manejo de PQRSF en la Personería Municipal de Yumbo. En estas sesiones se socializaron los insumos necesarios para la parametrización del sistema Orfeo NG (usuarios, terceros, tablas de retención documental, organigrama y procedimientos), así como los lineamientos para el visor de consulta sobre Orfeo 3.8 y los ajustes requeridos para el despliegue de la ventanilla única y del módulo de PQRSF.

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

Se llevó a cabo una reunión con el área de Sistemas 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:

En las sesiones con el área de sistemas se abordaron los siguientes puntos principales:

- Se revisan los recursos de hardware requeridos para la instalación del servidor de Orfeo NG. El proveedor de infraestructura indica que las máquinas actualmente operan con hasta 2 GB en RAM, pero se recomienda disponer de al menos 4 GB para el servidor de aplicación, y un disco del orden de 80 GB para el sistema operativo y el componente transaccional. El dimensionamiento final del almacenamiento dependerá del peso actual de la bodega de documentos.
- Se confirma el uso de la imagen ISO tipo “Kuane LiveCD/USB” como base de instalación, la cual incluye el sistema operativo Debian y las librerías necesarias para la operación de Orfeo, lo que simplifica el despliegue al incorporar en un único medio la versión recomendada de SO, motor de base de datos y componentes asociados. Se comparte el enlace de descarga y un video explicativo para que el equipo de TI pueda realizar la instalación guiada.
- Se verifica la configuración actual del servidor donde reside Orfeo 3.8, identificando que la bodega de documentos y la base de datos se encuentran en el mismo servidor, en una ruta localizada bajo el directorio “/var”. En la sesión se revisa el peso aproximado de la bodega, estimando que puede encontrarse alrededor de los 300–350 GB, lo que orienta la necesidad de asignar un disco adicional en el nuevo servidor para almacenar dicha bodega.
- Se acuerda que, para el nuevo servidor, se configurará un disco dedicado para la bodega de documentos, teniendo en cuenta el peso actual de la bodega y dejando capacidad suficiente para el crecimiento proyectado.

- Se evalúa como estrategia más sencilla el traslado de la bodega entre servidores mediante enlace entre las dos máquinas, aprovechando que ambos ambientes se encuentran en la misma infraestructura.
- Frente a la publicación del servidor, se revisa la forma en que los usuarios accederán al sistema: se identifica que la Personería contempla el acceso interno mediante red local o VPN, pero que será necesario publicar un nombre de dominio para soportar el acceso al portal de PQRS desde internet.
- Se acuerda que, una vez definido el dominio público, este será compartido con SkinaTech para los ajustes de configuración correspondientes.
- En relación con el servidor de correo, se confirma que actualmente la Personería utiliza un correo institucional administrado a través de Google.
- Se establece que se requerirá el correo designado para notificaciones del sistema y la correspondiente contraseña de aplicación, con el fin de configurar el envío y recepción de notificaciones (SMTP/IMAP) en el servidor de Orfeo NG.

b) Los insumos que fueron solicitados:

Acceso a la infraestructura actual y nueva

- Credenciales y acceso por VPN al servidor donde hoy está instalado Orfeo 3.8.
- Acceso al servidor (no solo a la aplicación) con usuario de administración para revisar rutas, bodega y configuración técnica.
- Entrega o disponibilidad de la máquina/servidor donde se instalará Orfeo NG con el ISO recomendado ya montado.

Bodega y base de datos de Orfeo 3.8

- Copia de la bodega de documentos de Orfeo 3.8.
- Copia/backup de la base de datos de Orfeo 3.8.
- Confirmación de la ubicación física/lógica de la bodega (ruta y disco donde se encuentra montada).

Publicación y acceso externo

- Definición y posterior entrega del nombre de dominio público que se usará para: Acceso a Orfeo NG (cuando aplique) y la publicación del portal de PQRSF hacia internet.

Correo de notificaciones

- Dirección del correo institucional que se utilizará para notificaciones de Orfeo NG.
- Contraseña de aplicación asociada a ese correo (Google Workspace) para configurar SMTP/IMAP en el servidor.
- Confirmación de si ese correo será el único personeria@personeriayumbo.gov.co o si más adelante desean manejar otros buzones.

Servidor y recursos

- Confirmación del servidor que van a suministrar (CPU, RAM, discos) de acuerdo con lo conversado:
- Al menos 4 GB de RAM.
- Disco para sistema/servicio (≈80 GB).
- Disco adicional dedicado a la bodega de documentos (dimensionado con base en el peso actual de la bodega de Orfeo 3.8).

Formatos de usuario y proveedores

- Base de datos de terceros/proveedores/ciudadanos
- Base de usuarios del sistema

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo1_sistemas**

1.1.2. Levantamiento de información con el área de Tecnología (sistemas) visor de consulta.

En la sesión específica sobre visor de consulta se clarifica que el proyecto no contempla un proceso de migración de información desde Orfeo 3.8 hacia Orfeo NG, sino la implementación de un visor de consulta que permita acceder a la información histórica del sistema actual desde el nuevo entorno.

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

- Se indica que, a nivel de proyecto, no se realizará migración de datos. En su lugar, se configurará un visor de consulta dentro de Orfeo NG, de manera que los usuarios no deban salir del sistema para acceder a los documentos históricos de Orfeo 3.8, sino que cuenten con un módulo integrado para tal fin.
- Se establece que, en coordinación con el área de sistemas, se generará un backup de la base de datos y un backup de la bodega de documentos de Orfeo 3.8, los cuales serán insumo para el montaje del visor en el nuevo ambiente. Este backup deberá entregarse a SkinaTech en la fecha de corte definida en el cronograma del proyecto. Inicialmente se define que el paso a producción de Orfeo NG estará previsto para el 22 de diciembre, y que a esa fecha la Personería deberá facilitar el último backup de la base de datos y de la bodega de documentos.
- Se explica al equipo de la Personería que lo más conveniente es gestionar en Orfeo 3.8 la mayor cantidad de trámites posibles hasta la fecha de corte (22 o 23 de diciembre, según el cronograma), y que a partir del 24–26 de diciembre se comenzará a utilizar Orfeo NG

en productivo. Los trámites que queden con respuesta pendiente a la fecha de corte se gestionarán en Orfeo NG, asociando la respuesta al radicado consultado previamente en el visor. De esta forma, no se dejarán respuestas sin gestionar y se mantendrá la trazabilidad entre los radicados antiguos y las actuaciones en el nuevo sistema.

- Se aclara que el visor de consulta hace parte de un módulo dentro del sistema Orfeo NG y que contará con mecanismos para relacionar radicados antiguos con actuaciones nuevas. Se menciona la existencia de un campo que puede utilizarse para establecer dicha relación en el sistema, permitiendo que, desde Orfeo NG, el funcionario consulte el radicado histórico y, posteriormente, genere la respuesta desde el módulo correspondiente.
- Se precisa que, para poder orientar con mayor detalle los escenarios de consulta y de respuesta entre Orfeo 3.8 y Orfeo NG, es necesario concluir primero las reuniones de levantamiento con las demás áreas (gestión documental, correspondencia y PQRSF), ya que de dichas sesiones se derivarán los insumos definitivos de parametrización, en particular las Tablas de Retención Documental (TRD), que constituyen la columna vertebral del sistema.

b) Los insumos que fueron solicitados:

Backups para el visor en la fecha de corte

- Último backup de la base de datos de Orfeo 3.8 en la fecha de corte acordada.
- Último backup de la bodega de documentos de Orfeo 3.8 en esa misma fecha.
- Confirmación formal de la fecha de corte (día exacto) hasta la cual se tramitarán radicados en Orfeo 3.8 antes de pasar a Orfeo NG.

Definición del manejo de trámites pendientes

Lineamiento de la entidad sobre:

- Cómo se manejarán los radicados que queden pendientes de respuesta a la fecha de corte.
- Confirmación de que esas respuestas posteriores se gestionarán ya en Orfeo NG, asociadas al radicado histórico a través del visor.

Aunque esto es más una decisión/procedimiento que un documento, en la práctica se convierte en un insumo funcional que debe quedar definido y comunicado.

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo2 _sistemas_visor_consulta**

1.2. Reunión con el área de Gestión Documental

Se realiza reunión de levantamiento de información con el área de Gestión Documental con el objetivo de identificar los instrumentos archivísticos que se utilizarán en la parametrización del SGDEA, el estado de la política de “cero papel” y el manejo actual de las transferencias documentales entre archivos de gestión y archivo central.

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

- Se confirma que el proyecto contemplará un visor sobre Orfeo 3.8 y que este sistema debe permanecer tal como está para poder trasladar la data histórica hacia el visor de consulta en Orfeo NG. En consecuencia, la parametrización de Orfeo NG se centrará en las TRD que la Personería defina como vigentes, sin que ello implique modificaciones sobre Orfeo 3.8.
- La Personería indica que actualmente cuenta con TRD "convalidadas" que han venido operando, y, adicionalmente, con unas nuevas tablas que se encuentran en proceso de convalidación. Dado que los tiempos de respuesta de la autoridad archivística no son controlables y que el contrato con SkinaTech tiene un alcance temporal acotado, se acuerda trabajar inicialmente con las TRD que están convalidadas y en firme. Cuando la Personería reciba la respuesta con las observaciones a las nuevas TRD, estas podrán ser cargadas posteriormente al sistema utilizando la funcionalidad de "accionamiento" disponible en Orfeo NG.
- Se reitera que el uso de las TRD vigentes no generará impacto sobre Orfeo 3.8, ya que este sistema no se migrará, sino que servirá como fuente de información para el visor. El ajuste progresivo a las nuevas TRD se realizará directamente en Orfeo NG cuando la Personería decida adoptar la nueva versión de tablas validadas.
- La Personería manifiesta que, a causa de los tiempos de convalidación, es posible que la actualización de las nuevas TRD exceda la fecha de cierre del proyecto. Por ello, solicitan que, dentro de la documentación y de las actividades de capacitación, se deje claramente explicada la forma de parametrizar nuevas TRD o de modificar las existentes. SkinaTech indica que este proceso se contemplará en los manuales y en los materiales de capacitación (incluyendo videos), de manera que la entidad pueda autogestionar futuras actualizaciones.
- Desde gestión documental se señala que la Personería viene implementando una política de "cero papel", lo que implica que el papel físico corresponde aproximadamente a un 5 % de la producción documental, y que la mayor parte de la documentación se procesa de forma digital desde la ventanilla única y los correos institucionales. La documentación física histórica (por ejemplo, de 2023) se conserva de acuerdo con el Plan Institucional de Archivos, y su valoración futura implicará la aplicación de una Tabla de Valoración Documental que aún no se ha iniciado.
- Se describe el flujo de transferencias documentales entre archivos de gestión y archivo central, indicando que se trabaja con tiempos de retención de dos años según las TRD. Actualmente se han realizado transferencias al archivo central para algunos años recientes, lo que se relaciona directamente con la política de cero papel y con las limitaciones de espacio físico para almacenamiento. Esta política refuerza la necesidad de consolidar la gestión documental en soportes digitales, aspecto que se alinea con la implementación del SGDEA Orfeo NG.

b) Los insumos que fueron solicitados:

Instrumentos archivísticos base

- Organigrama con el que se enviaron las TRD a convalidación (versión que está en trámite ante el AGN/Consejo).
- Tablas de Retención Documental (TRD): TRD vigentes y convalidadas (las que están "en firme" y se usarán inicialmente en Orfeo NG). En lo posible, las nuevas TRD enviadas a convalidación, para tener visibilidad anticipada.
- Cuadro de Clasificación Documental (CCD) actualizado.
- Cualquier tabla de control de acceso, si existe.

Formatos y procedimientos de Gestión Documental

- Formatos que utilizan en gestión documental, especialmente:
- Formatos de préstamo de documentos.
- Formatos de consulta.
- Formatos asociados a transferencias entre archivo de gestión y archivo central.
- Cualquier manual o procedimiento interno de gestión documental (préstamos, consultas, transferencias, control de acceso, etc.)

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo3 _gestion_documental**

1.3. Levantamiento de información con el área de Correspondencia

Se realiza reunión con el área responsable de la ventanilla única y de la correspondencia con el objetivo de conocer en detalle cómo se realiza actualmente la recepción, digitalización y distribución de la correspondencia, así como la forma en que esta se articula con las TRD, el archivo central y las políticas de cero papel. En esta sesión se describen los flujos de ingreso, clasificación y distribución de los documentos que llegan a la Personería por diferentes canales.

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

- Se confirma que la ventanilla única funciona como punto central de recepción de la documentación, tanto la que llega por correos institucionales como la que se recibe por correo certificado. Todo correo certificado pasa por la ventanilla única, donde se digitaliza y se incorpora de manera inmediata al sistema, reduciendo al mínimo la circulación de soportes físicos en la entidad.
- Se indica que la estrategia de cero papel implica que, tras su digitalización, los documentos físicos no se tramitan internamente en papel, sino que el soporte de gestión pasa a ser el documento electrónico alojado en los repositorios del sistema. Los documentos físicos

que corresponden a vigencias anteriores se conservan en archivo central según los tiempos de retención definidos en las TRD.

- Se resalta que la entidad cuenta con espacio físico limitado para almacenamiento de documentación. Este factor ha impulsado la adopción de la política de cero papel y refuerza la importancia de un SGDEA robusto y de un visor de consulta que permita reducir la dependencia de los expedientes físicos.
- Desde la perspectiva del proyecto, se identifica la necesidad de que, en las fases siguientes, se documenten de forma detallada los procedimientos de ventanilla única, incluyendo la identificación de canales de recepción, criterios de clasificación, uso de formatos o plantillas, plazos de distribución y controles de trazabilidad. Estos insumos serán fundamentales para configurar adecuadamente las dependencias, series y tipos documentales en Orfeo NG y para alinear la ventanilla única con el módulo de PQRSF.

b) Los insumos que fueron solicitados:

Documentación del proceso de correspondencia

- Manual de correspondencia o procedimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad o Cualquier documento donde se describa: Flujo de recepción (ventanilla única, correo certificado, correos institucionales).

Formatos y plantillas de uso cotidiano

- Plantillas de comunicaciones y formatos relacionados con correspondencia, por ejemplo:
- Memorandos.
- Comunicaciones internas/externas.

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo4 _correspondencia**

1.5. Levantamiento de información con el área de las PQRSD

Se realiza reunión con el área encargada de la atención al usuario y del manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), con el objetivo de conocer cómo se registran, gestionan, responden y controlan actualmente estos requerimientos, así como los indicadores que la entidad necesita para el seguimiento de la atención al ciudadano.

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

- Se presenta la capacidad del módulo de PQRS de Orfeo NG para generar indicadores y tableros de control tipo “dashboard”, que permiten visualizar de forma gráfica el comportamiento de las PQRSF (volumen, tiempos de respuesta, distribución por tipo de solicitud, entre otros).
- Se indica que estos indicadores pueden complementar los reportes que actualmente maneja

la Personería, aportando un valor agregado a la gestión y al seguimiento de la atención al ciudadano.

- Se enfatiza la importancia de contar con la política de protección de datos personales para el portal de PQRS, dado que el formulario de registro de las solicitudes se publicará en un entorno web.
- Se discute la gestión de la base de datos de terceros (ciudadanos y demás actores) que se utilizará en Orfeo NG. La Personería manifiesta que actualmente existe duplicidad de registros en el sistema tradicional, lo cual genera inconsistencias. SkinaTech recomienda aprovechar el proyecto como oportunidad para entregar una base de datos de terceros depurada y limpia, evitando herencias de registros duplicados que se presentaban en Orfeo tradicional y que ahora pueden controlarse mediante llaves únicas y validaciones en Orfeo NG.
- Se aclara que, dado que el proyecto contempla visor y no migración, la carga de terceros en Orfeo NG se realizará a partir de la base depurada que envíe la Personería. Esto permitirá que el nuevo sistema arranque sin duplicidades y con un control más estricto sobre la identificación de personas y entidades.
- Adicionalmente, se revisa el tema de la base de usuarios del sistema. Se indica que se enviaron formatos para consolidar tanto la base de proveedores/terceros como la de usuarios.
- Se expresa que, para la puesta en producción del sistema, la base de usuarios es fundamental, ya que de ella dependerán las credenciales de acceso y la configuración de notificaciones.
- Se discute la posibilidad de iniciar la operación sin cargar inicialmente la base de terceros depurada, pero se resalta que la información de usuarios debe estar definida dentro de los plazos del proyecto.
- Se menciona que la entidad cuenta con información adicional (por ejemplo, bases de datos asociadas a cumpleaños u otros atributos de los usuarios/terceros) y se analiza el impacto de iniciar con o sin dicha data en Orfeo NG. La recomendación de SkinaTech es priorizar la depuración y carga de la información estrictamente necesaria para operación y notificación, evitando incorporar de entrada datos duplicados que luego generen reprocesos.

b) Los insumos que fueron solicitados:

- Texto completo de la política de protección de datos personales
- Formatos de registro de PQRSF

Todo el detalle en el acta **f01_actaNo5_atencion_al_usuario_pqrsd**

Verificación y aprobación del cierre de la Fase I

En atención a las actividades ejecutadas durante la Fase I – Levantamiento de información, y de conformidad con el alcance establecido, se deja constancia de que se presentó a la Personería Municipal de Yumbo, el informe detallado que consolida los resultados de las actividades, incluyendo la identificación y caracterización de los procesos de Sistemas e infraestructura, Visor de consulta, Gestión documental, Ventanilla de correspondencia y Atención al cliente (PQRSD). En consecuencia, y una vez revisado dicho informe por las áreas involucradas, la Fase I se da por finalizada a satisfacción, quedando su aprobación como respaldo para dar continuidad a la siguiente fase del proyecto, conforme a la planeación y cronograma acordados.

En señal de conformidad firman las partes

Silvia Jiménez López

Supervisora
Personería Municipal de Yumbo

John Melo

JOHN MELO

Control y Seguimiento
Skina Technologies S.A.S