INFORME No. 02

Informe de la Gestión del Soporte Técnico

Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – DIVRI
Contrato No. 54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Contacto: Adriana Pedraza

Periodo: 01 al 28 febrero 2026

CONTENIDO

1. **Resumen Ejecutivo** **3**
   1. Resultados detallados por clasificación soporte en sitio 4
   2. Cumplimiento del ANS 5
   3. Cantidad de Tickets por fecha 5
2. **Herramientas de Control** **6**
3. **Registro Casos soporte** **7**
4. **Conclusiones** **10**
5. **Firmas** **10**

1. Resumen Ejecutivo

Durante el mes de febrero de 2026, se gestionaron un total de **21 solicitudes de soporte**.

Las solicitudes correspondieron principalmente a incidentes operativos, configuraciones funcionales y tickets asociados a la firma digital, clasificados en 6 categorías principales:

1. **Configuración Funcional:** Solicitudes relacionadas con la creación o ajuste de roles, perfiles, permisos y configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento de los módulos.

2. **Firma Digital – Signax:** Incidentes o requerimientos asociados al proceso de firma digital, incluyendo errores de firma, validación de certificados, disponibilidad del servicio Signax y comunicación con servicios externos.

3. **Gestión de Documentos:** Solicitudes vinculadas a la administración de radicados y documentos, como creación, búsqueda, visualización y cancelación de tareas.

4. **Integración:** Incidentes derivados de la comunicación entre el sistema de gestión documental y otros sistemas o servicios externos, tales como errores de traslado, sincronización o permisos por integración.

5. **Notificaciones:** Solicitudes relacionadas con el envío, recepción y registro de notificaciones, evidencias de entrega, correos electrónicos y validación de mensajes enviados a usuarios o entidades externas.

6. **Tarea / Configuración:** Requerimientos operativos que implican acciones puntuales de configuración (por ejemplo, ciudades), sin que exista una falla funcional del sistema.

La mayor cantidad de solicitudes se presentó en la categoría **Gestión de Documentos**, con **13** casos, lo que representa el **61,90 %** del total, evidenciando que estos casos concentran la mayor demanda operativa.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes asociadas a **Tarea / Configuracion**, con **4 casos (19,05 %),** principalmente relacionadas con creacion de ciudades.

Así mismo, la categoría **Configuración Funcional** registró **2 solicitudes (9,52%)**, correspondientes a ajustes de roles, perfiles.

Finalmente, las clasificaciones de **Notificaciones** y **Requerimientos** presentaron **1 solicitud cada una**, representando individualmente el **4,76 %** del total, lo que indica una incidencia menor y puntual.

1. Resultados detallados por clasificación

Clasificacion	Cantidad de Ticket	%
Configuración Funcional	2	9,52%
Gestión de Documentos	13	61,90%
Notificaciones	1	4,76%
Requerimiento	1	4,76%
Tarea/Configuracion	4	19,05%
Total general	**21**	**100%**

***Tabla 1**: Resultados detallados por clasificación*

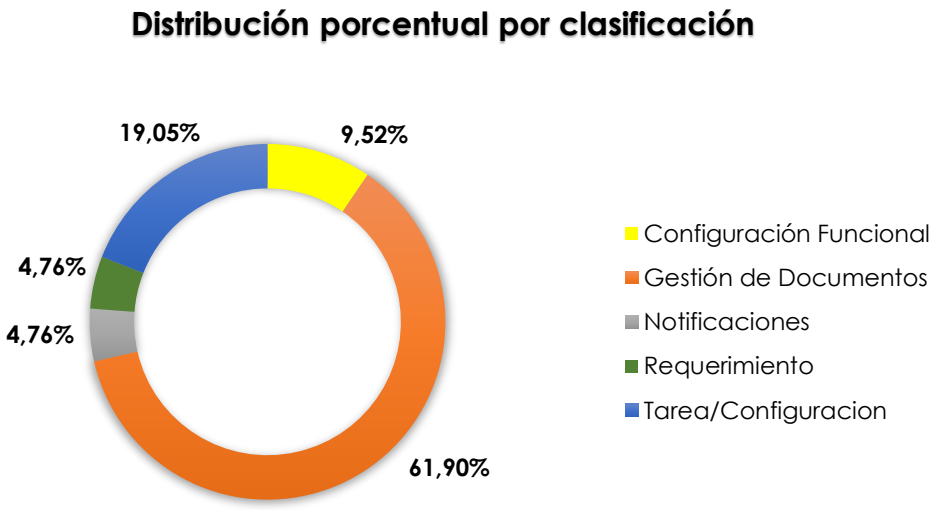


***Gráfico 1:** Distribución porcentual de casos por Clasificación*

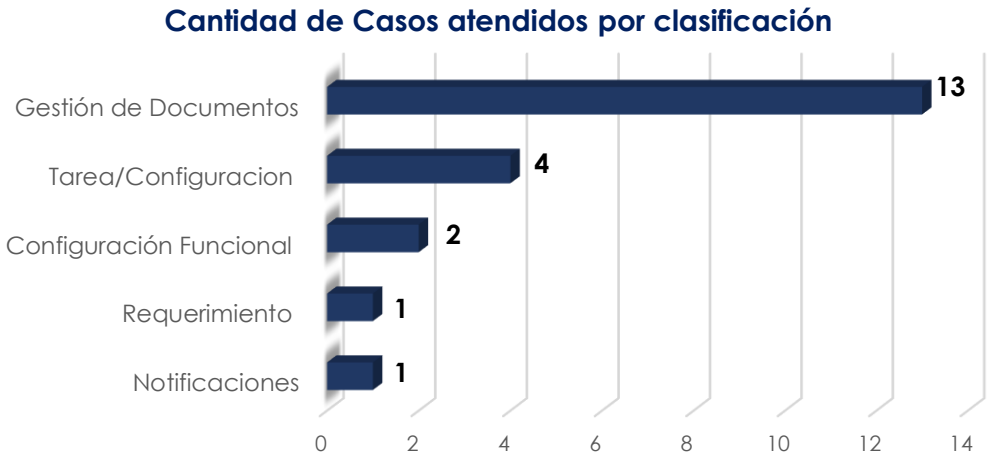


***Gráfico 2** : Cantidad de Casos atendidos por clasificación*

2. Cumplimiento del ANS

Se gestionaron un total de 21 tickets de soporte. De estos, 20 solicitudes, equivalentes al 95,24 %, cumplieron con el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) dentro de los tiempos establecidos.

Adicionalmente, 1 ticket (MA-1809), representando el 4,76 % del total, el cual se escaló al área técnica para su revisión y solución bajo No. Interno 739

¿Cumplio con el ANS?	Cantidad de Tickets
-	1
SI	20
Total general	**21**

Tabla 2: Cumplimiento del ANS

3. Cantidad de Tickets por fecha

La distribución temporal de los tickets refleja una demanda balanceada, sin acumulación crítica de incidentes en un solo día.

Fecha de Registro	Cantidad
2/02/2026	2
3/02/2026	1
4/02/2026	2
9/02/2026	1
10/02/2026	2
11/02/2026	1
12/02/2026	1
16/02/2026	2
17/02/2026	2
18/02/2026	2
19/02/2026	1
20/02/2026	1
23/02/2026	1
24/02/2026	1
26/02/2026	1
Total general	**21**

***Tabla 3**: Tickets recibidos por fecha*

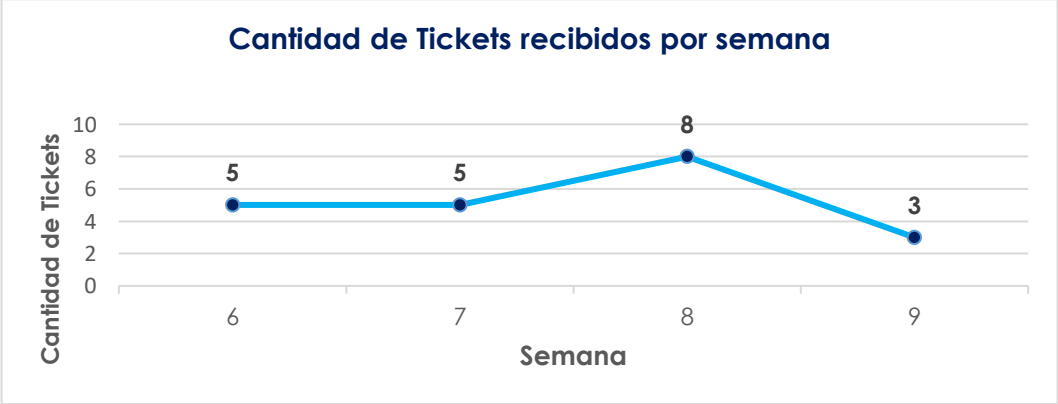


***Gráfico 3:** Cantidad de Tickets recibidos por semana*

2. Herramientas de Control

La recepción, atención y seguimiento de los casos se efectuó mediante la mesa de Ayuda JIRA, garantizando trazabilidad en las gestiones realizadas.

3. Registro casos Soporte

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplio con el ANS?	Clasificacion	Observaciones
MA-1790	No permite la generación de RE	Se genera error al generar radicados	02/02/2026 09:01	02/02/2026 10:34	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se ha procedido con la creación de las tablas correspondientes al nuevo mes, lo cual corregía el error presentado. Actualmente el flujo se encuentra operando con normalidad.
MA-1792	Eliminar Comunicados Internos	Solicita eliminar comunicados internos que ya se gestionaron	03/02/2026 07:25	03/02/2026 12:17	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se procede a eliminar los comunicados internos con éxito
MA-1791	Reporte novedad contactos digiturno.	Se solicita revisar la viabilidad, de permitir que el funcionario corrija los datos de tipo de documento, para que el sistema deje guardar la información del contacto o, evaluar de qué otra manera se podría solucionar este tipo de casos, ya que por ejemplo hoy, el usuario reportó un cambio en la dirección de residencia y esta es la oportunidad de primera mano, para mantener actualizar los datos	02/02/2026 13:07	04/02/2026 11:46	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Configuración Funcional	Con relación al mensaje de error visualizado en pantalla, informamos que este se presenta debido a que el ciudadano ya se encuentra previamente registrado en la base de datos del sistema. Por este motivo, el usuario no puede ser creado nuevamente y el mensaje mostrado es únicamente de carácter informativo. En caso de que el ciudadano haya registrado algún dato de forma incorrecta en el módulo del digiturno, cualquier funcionario que cuente con permisos de administrador puede realizar la corrección correspondiente sin inconvenientes. Para ello, debe acceder al módulo Ventanilla Única, ingresar a la sección Contactos y, desde la grilla de edición, modificar los datos del contacto según sea necesario.

MA-1794	Revisar viabilidad QR encuesta.	Se solicita evaluar la posibilidad de generar un CODIGO QR y/o enlace de la encuesta de satisfacción de servicio que se maneja en las tablets del módulo MAS, con el objetivo de que pueda ser publicado en carteleras y enviado por correo o WhatsApp para que cualquier ciudadano lo pueda diligenciar.	04/02/2026 11:41	05/02/2026 16:15	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Requerimiento	Tras revisar la solicitud, no se identifica viabilidad técnica para implementar el ajuste requerido. El código QR propuesto corresponde a un mecanismo externo tanto al SGDEA como al MAS, que son los sistemas oficiales en los cuales se capturan y gestionan los datos de las encuestas. Desde la perspectiva arquitectónica y de gobernanza de la información, la solución solicitada no es compatible con los canales formales de registro definidos por el MAS. La incorporación de un QR externo implicaría desviar el flujo establecido, comprometiendo la trazabilidad, integridad y estandarización del proceso de captura de datos. Por este motivo, no es viable aprobar el cambio.
MA-1796	Eliminar RS	La contratista Camila Arias, solicita que se elimine el proyecto de RS, pero al clic en eliminar sale error	09/02/2026 10:01	10/02/2026 11:23	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Según solicitud se ha eliminado el RS
MA-1799	Crear una Ciudad	Por favor crear la ciudad GINEBRA al seleccionar el país SUIZA, ya que no permite crear el radicado	11/02/2026 11:13	11/02/2026 15:39	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Tarea/Configuracion	Se procedió con la creación y parametrización de la ciudad GINEBRA asociada correctamente al país SUIZA. La configuración fue verificada para asegurar que el registro y la generación de radicados se realicen sin inconvenientes.
MA-1797	No aparece el aval del coordinador	Se envió un comunicado interno para que se avalado por Económico, Jurídico y el Coordinador, este último confirma que ya dio el Vo. Bo y se desapareció de su bandeja, pero en mi bandeja sigue como pendiente	10/02/2026 14:59	11/02/2026 10:21	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se realizó la revisión del caso relacionado con el comunicado interno y se evidenció que el mismo ya cuenta con visto bueno por parte del señor Dario Alejandro Rojas. Asimismo, se confirmó que el proceso de aprobación fue finalizado correctamente con la usuaria Adriana Pedraza Estepa, por lo que el flujo se encuentra completo en el sistema.

MA-1793	No genero prueba de entrega por parte de 4-72	No genero prueba de entrega por parte de 4-72 del RS20260203PS001587, al revisar el asunto de este RS, se evidencia que no pertenece a la petición a la que se está asociando.	04/02/2026 11:01	05/02/2026 11:04	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Notificaciones	Informo que hemos validado la RS20260203PS001587 y se identificó que el tipo de respuesta corresponde a una solicitud de información al ciudadano, razón por la cual no se generó la notificación de 4-72, dado que esta aplica únicamente para RS con tipo de respuesta definitiva.
MA-1800	Crear	Por favor crear la ciudad CARACAS al seleccionar el país VENEZUELA, ya que no permite registrar datos.	12/02/2026 11:25	12/02/2026 14:07	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Tarea/Configuracion	Se informa que se ha realizado la configuración de la ciudad CARACAS, asociándola correctamente al país VENEZUELA. Posteriormente, se efectuó la validación correspondiente de la configuración, confirmando que todos los parámetros se encuentran correctos y en orden.
MA-1798	Eliminar RS	El Sargento Daniel Barrera, informa que tiene la siguiente petición en la bandeja, teniendo en cuenta que es esta pendiente información y que por la fecha ya paso el tiempo para que se cierre el trámite, solicita que esta sea quitada de su bandeja	10/02/2026 15:05	12/02/2026 09:25	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se procede con la cancelación de la tarea exitosamente, se realizó la verificación del Job, identificando un inconveniente técnico el cual ya fue solucionado. Actualmente, el estado de la petición se encuentra en desistido.
MA-1802	Eliminación de Bandeja de entrada	Tengo este proyecto de acta en mi bandeja de la SGDEA, pero yo no inicie este procedimiento, es mal por la hora y el día, no me encontraba en la entidad.	16/02/2026 13:38	17/02/2026 09:15	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se procede a realizar la revisión del acta correspondiente, validando que el usuario responsable de la creación es la señora Angélica Valvuena, tal como se evidencia en la imagen adjunta. De acuerdo con lo anterior, se efectúa la cancelación de la tarea que se encontraba en la bandeja del usuario.
MA-1804	Eliminar de la Bandeja de Entrada	Solicito eliminar de mi plataforma estos proyectos de radicados debido a que yo no lo puedo hacer de forma manual	17/02/2026 16:13	18/02/2026 14:52	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se procedió a cancelar las tareas según solicitud.

MA-1803	Error creación de contacto por ventanilla única	Error al crear contacto	17/02/2026 15:37	18/02/2026 15:55	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Tarea/Configuracion	El tramite corresponde a una integración con el MDN, en la base de datos de dicha entidad ya se encuentra creado el ciudadano con estos datos, pero su estado es inactivo, por tal razón el sistema en DIVRI no arroja resultados en la búsqueda del contacto. Se procede a realizar la activación del mismo desde el MDN para poder continuar con el respectivo trámite.
MA-1801	Ajuste a nivel de las plantillad	Error, al momento de generar respuesta con la plantilla PLANTILLA RESPUESTA CERTIFICADOS DE ESTUDIO	16/02/2026 13:34	18/02/2026 09:47	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se informa que se validó la configuración de la imagen del grafo en la plantilla, dado que en el documento del proyecto RS no se estaba visualizando dicha imagen. Se realizó la revisión correspondiente y la configuración se encuentra aplicada en la plantilla del tipo documental.
MA-1806	Eliminar de la bandeja de entrada	El Sargento Andres Bocanegra, solicita que se elimine de la bandeja de la SGDEA el proyecto de RS pendiente	18/02/2026 15:09	20/02/2025 16:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se procede a eliminar el radicado exitosamente de la bandeja del usuario.
MA-1805	Se eliminan Datos adjuntos de memorando interno	Al momento de generar y enviar el comunicado, los archivos adjuntos se cargan correctamente en el formulario inicial; sin embargo, después de ingresar el código de validación de firmas y confirmar el envío, el sistema elimina automáticamente los documentos adjuntos.	18/02/2026 09:57	20/02/2025 16:08	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se ha validado los anexos del comunicado interno **M20260216AF000633** y estos se visualizan correctamente. En cuento al comunicado M20260218PS000668 revisando el historico se muestra que el anexo se elimino

MA-1808	Inconveniente adjuntar desprendibles	Me solicitaron información sobre unos desprendibles y no me permite adjuntarlos	20/02/2026 11:05	20/02/2025 12:19	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se realizó la validación del caso reportado y se identificó que el inconveniente se presenta porque se está intentando anexar documentos a un radicado de entrada que ya fue generado. El sistema, por configuración, inhabilita esta opción una vez el radicado ha sido creado, por lo cual no es posible adjuntar archivos directamente desde allí. Lo que se debe hacer para adjuntar los archivos, es seleccionar la solicitud de informacion y en la grilla de opciones dar click sobre el botón Responder donde se habilitará otra ventana la cual desde allí se podrá anexar los documentos.
MA-1807	Error de Aprobacion	El coronel Carlos Barbosa, envía para aprobación del director un RS dirigido para Ministerio de Vivienda con otros destinatarios, al momento de aprobarlo se genera la siguiente novedad.	19/02/2026 10:47	25/02/2026 13:40	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	A la espera de confirmacion sobre la solicitud nuevamente para aprobacion, ya que esto nos permitirá continuar con las validaciones correspondientes frente al error presentado. De acuerdo a la reunión de seguimiento se solicita el cierre del requerimiento
MA-1811	Eliminar RS de bandeja de entrada	La servidora Marlen Torres solicita eliminar los siguientes registros, ya que no puede hacerlo desde el usuario de ella, en su momento no se pudieron aprobar, generaron unos nuevos y estos quedaron pendientes.	26/02/2026 12:59	27/02/2026 09:34	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se procedió con la cancelación de los RS, de acuerdo con su solicitud.
MA-1810	Base de Datos	La entidad SIGA nos está solicitando el diligenciamiento del siguiente formulario de activos intangibles es por lo anterior que agradezco de su apoyo en las respuestas correspondiente (ver adjunto) que van direccionadas a la BD	24/02/2026 11:11	27/02/2026 15:14	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Tarea/Configuracion	Se comparte informacion solicitada

MA-1809	Inconveniente con un radicado de salida	La coordinadora Marcela Wilches, reporta la novedad que al dar respuesta al comunicado el contacto LIGA DE DEPORTISTAS CON DISCAPACIDAD, no toma el nombre del representante legal y toma otro dato que no esta en el formulario.	23/02/2026 12:00	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Configuración Funcional	Se escalo al área técnica para revisión y solución

4. Conclusiones

Durante el mes de **febrero 2026** se registraron 21 solicitudes de soporte, las cuales cuentan con trazabilidad completa, incluyendo fechas de creación, atención, cierre, clasificación y observaciones documentadas.

Se evidenció que la mayoría de las solicitudes correspondieron a las categorías de **Gestión de Documentos y Tarea/Configuracion** asociadas principalmente a configuraciones y permisos.

El análisis del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) evidencia que 20 solicitudes (95,24%) cumplieron con el ANS dentro de los tiempos establecidos. Una (1) solicitud se escaló al área técnica para su revisión y solución.

No se identificaron reprocesos críticos, reincidencias significativas ni desviaciones frente a los procedimientos definidos para la atención de incidentes.

5. Firmas

Firma Yeraldin Gutierrez
Nombre: Yeraldin Gutierrez
Cargo: Líder de Soporte - IOIP SAS