1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

CONTRATISTA	SOLUCIONES DE INFORMACION S.A.S.
INFORME DE ACTIVIDADES Nº	01-2026
PERIODO	30-01-2026 al 28-02-2026
NÚMERO DEL CONTRATO	039-2026
OBJETO	PRESTACION DE SERVICIOS DEL ACCESO A PLATAFORMA DE VISUALIZACION ORGANIZACIONAL SYNCHROX PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE GESTION DOCUMENTAL CORRESPONDENCIA Y ATENCION CIUDADANA EN LA LOTERIA DEL RISARALDA.
PLAZO	OCHO (8) MESES.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	VEINTITRES MILLONES TRESCIENTOS VEINTIOCHO MIL PESOS M/CTE ($23.328.000)
VALOR DEL PERIODO DEL INFORME	ONCE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($11.664.000)
FECHA DE INICIO	30 DE ENERO DE 2026
FECHA DE TERMINACIÓN	29 DE SEPTIEMBRE DE 2026
SUPERVISOR / INTERVENTOR	GISSET DANIELA HERRERA HERRERA
PROCESO	GESTION DOCUEMNTAL

2. DESARROLLO DEL CONTRATO

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1. Permitir el acceso a la plataforma DE VIRTUALIZACIÓN ORGANIZACIONAL SYNCHROX sobre versión Standard, con la disponibilidad de los aplicativos bajo modelo SAAS (Software As A Service), pertenecientes a la misma	1.1 Durante el periodo comprendido, se permitió a la entidad el acceso a la plataforma de Virtualización Organizacional Synchrox en su versión Standard, bajo el modelo SAAS (Software as a Service). Se realizaron actividades de administración de identidades, asegurando que el personal autorizado de la entidad cuente con las credenciales necesarias para la operación de los aplicativos. Como parte de la gestión de acceso, se procedió con la actualización y depuración de la base de datos de usuarios, habilitando nuevos perfiles y recuperando accesos para funcionarios que presentaban inactividad, asegurando así la continuidad en la prestación del servicio y la correcta explotación de	1.1.1 Se adjunta evidencia correspondiente para el cumplimiento de dicho alcance	

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	las herramientas tecnológicas contratadas.		
2. Capacitar a los funcionarios de la entidad en la operación funcional de los aplicativos. Se programará de común acuerdo o con aprobación de la supervisión; las cuales, se realizarán de manera VIRTUAL con alguna herramienta existente para tal fin.	2.1 Durante el periodo reportado, se ejecutó un plan de fortalecimiento de competencias y transferencia de conocimiento integral dirigido a los funcionarios de la entidad, con el firme propósito de garantizar el dominio operativo y la correcta apropiación del ecosistema digital de Gestión Documental. **Componente Presencial**: Se desarrollaron jornadas de capacitación técnica de manera presencial en las instalaciones de la entidad, priorizando la interacción directa con el usuario final. Este enfoque presencial permitió realizar un diagnóstico en tiempo real de las habilidades digitales de los funcionarios, facilitando una enseñanza personalizada que cubrió desde la recuperación de accesos y	2.1.1 Se adjunta evidencia correspondiente para el cumplimiento de dicho alcance.	

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	administración de perfiles, hasta la ejecución de procesos complejos como la radicación de comunicaciones internas, gestión de bandejas de tareas y consulta de históricos documentales. La presencia física del equipo técnico en las dependencias permitió que los usuarios realizaran pruebas funcionales en el ambiente productivo bajo supervisión directa, asegurando que la teoría se tradujera de inmediato en una operación sin errores. **Componente de Acompañamiento Remoto:** Complementando la formación en sitio, se estableció un esquema de acompañamiento técnico permanente bajo modalidad remota. Esta estrategia se diseñó para brindar una respuesta inmediata ante cualquier incidencia, duda o requerimiento técnico que surgiera en el uso		

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	cotidiano del aplicativo posterior a las sesiones presenciales. A través de canales digitales y herramientas de conexión remota, se garantizó la estabilidad del servicio y se brindó soporte continuo en la resolución de novedades operativas, lo que permitió una transición fluida hacia el uso del software y evitó interrupciones en el flujo documental de la organización. Este modelo híbrido (Presencial-Remoto) asegura que la entidad no solo reciba la herramienta tecnológica, sino que cuente con un respaldo técnico humano constante para su estabilización y éxito operativo.		
3. Respaldar la administración de las aplicaciones y la parametrización con los diferentes procesos que la entidad decida automatizar. Se presta como un complemento a la capacitación dada la complejidad de los procesos y es prestada por	3.1 Durante el periodo reportado, se brindó un servicio de consultoría especializada orientado a la estabilización y optimización de los flujos documentales de la entidad en el ambiente de producción. Entendiendo la complejidad de los	3.1.1 Se adjunta evidencia correspondiente para el cumplimiento de dicho alcance	

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES
consultores conocedores del tema que orientan en casos reales de producción a los usuarios.	procesos administrativos, este respaldo trascendió la capacitación básica, enfocándose en la orientación técnica para la correcta parametrización de procesos reales. Como parte de este acompañamiento, se realizaron las siguientes actividades de valor agregado: **Asesoría en Estructura Documental:** Se brindó orientación técnica al área de archivo respecto a la configuración de las Tablas de Retención Documental (TRD) en el sistema. El equipo de consultores analizó la situación actual de las tablas y asesoró a la entidad sobre los riesgos técnicos de implementar versiones no aprobadas, estableciendo una hoja de ruta segura para su futura parametrización una vez se cuente		

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	con el aval de la Gobernación de Risaralda. **Material de Consulta Permanente:** Con el fin de garantizar que los administradores y usuarios cuenten con respaldo constante, se hizo entrega y socialización de manuales de usuario detallados y videos instructivos. Estos recursos sirven como guía de consulta rápida para resolver dudas procedimentales sin interrumpir la operación. **Resolución de Casos en Producción:** Se atendieron situaciones reales de la operación diaria (casos de radicación, flujos de aprobación y búsquedas especializadas), donde los consultores intervinieron para parametrizar o ajustar el sistema según las necesidades específicas que la entidad decidió automatizar en el mes.		

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES
4. Disponer de un profesional debidamente entrenado como soporte y apoyo permanente a los usuarios y con residencia local, que estará disponible para apoyar el servicio de forma presencial, en el momento que se requiera, incluso después de haber alcanzado un nivel de estabilidad aceptable.	4.1 Durante el periodo reportado, se ha garantizado la continuidad operativa de la entidad mediante un esquema de soporte integral de alta disponibilidad. Este compromiso se cumple a través de dos niveles de atención estratégica: **Soporte Nivel 0 (Mesa de Ayuda Remota):** Se dispone de un equipo de soporte técnico remoto, plenamente capacitado y disponible en horarios de oficina, encargado de la resolución inmediata de dudas funcionales, incidencias menores y gestión de accesos. Este primer nivel asegura que los usuarios tengan una respuesta ágil a sus requerimientos cotidianos sin interrupciones en el flujo de trabajo. **Soporte y Consultoría Local (Presencial):** Cumpliendo estrictamente con el requisito de	4.1.1 Se adjunta evidencia correspondiente para el cumplimiento de dicho alcance	

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	residencia local, se cuenta con la disponibilidad permanente de los consultores Juan David Pava y Juan Felipe Jaramillo, profesionales debidamente entrenados y radicados en la ciudad de Pereira. Este equipo local está a disposición de la entidad para realizar acompañamientos presenciales en las instalaciones de la Lotería en el momento en que se requiera, incluso para procesos que ya cuentan con estabilidad aceptable. Esta estructura garantiza que la entidad reciba un apoyo técnico no solo virtual, sino también físico y cercano, facilitando intervenciones directas en casos de alta complejidad o sesiones de refuerzo operativo en sitio, asegurando así la máxima eficiencia del ecosistema digital.		

INFORME DE ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA

FO-GJ-CON-10
13-01-2026
V2

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO Y/O EVIDENCIA	OBSERVACIONES

Nota: *Se anexa pago de seguridad social Salud, Pensión y ARL y parafiscales correspondientes, debidamente certificado por la empresa.*

CONTRATISTA

NOMBRE **ANA MARIA VALENCIA ENCINALES**

FIRMA _____

NIT ☐ C.C. ☒

No. 1,088.303.149

☐ **SUPERVISOR** / ☐ **INTERVENTOR**

NOMBRE**: GISSET DANIELA HERRERA HERRERA**

FIRMA _____

APOYO DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA

NOMBRE LUISA MARÍA MARÍN MARTÍNEZ

FIRMA _____