Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:	MHjabernal	JORGE ANDRES BERNAL CASTELLANOS
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	15-01-13	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA
Fecha y Hora Sistema:	2026-02-23-10:10 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	31359326	**Fecha Registro:**	2026-02-12	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	15-01-13 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA				
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	13626	**Comprobante Contable de la Generación:**			
Fecha Máxima Pago:	2026-02-16	**Código de Referencia:**	04500330700031359326	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00		
Valor Bruto:	11.972.491,23	**Valor Deducciones:**	736.056,00	**Valor Neto:**	11.236.435,23	**Saldo x Pagar:**	0,00		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**11.972.491,23**	Valor Deducciones	736.056,00	Valor Neto	**11.236.435,23**	Moneda Base Compra		**Valor MBC**	

REINTEGROS

Números				**No Recaudo:**	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	**Reintegrado Deducciones Pesos:**	0,00	**Reintegrado Neto Pesos:**	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	**Reintegrado Deducciones Moneda:**	0,00	**Reintegrado Neto Moneda:**	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

Identificación:	901257606	**Razón Social:**	IOIP SAS	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	03100052244	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	SETT401	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2026-02-03
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
15-01-13 DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA / A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACION, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)												
	Nación	10	CSF	11.972.491,23	0,00	11.972.491,23				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	286.736,00	286.736,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	97.188,00	97.188,00	
2-01-04-01-04-05	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL – LICENCIAMIENTO O USO DE SOFWARE	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	3,500 %	352.132,00	352.132,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
15-01-13 - DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2026-02-13	11.972.491,23	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

M20260209AF000513 – MDN-DVGSEDB-DIVRI

PARA: **CARLOS JOSE CALAO CASTELLANOS - ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

COPIA: **JOHAN ANDRES RICAURTE SANCHEZ - ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, LEYLA VALLEJO ROMERO - ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

DE: **ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA**

ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

FECHA: 09 Febrero 2026

Asunto: TRAMITE A PAGO N.20 CONTRATO 54/2024 MDN VVGSED DIVRI

Por medio del presente, se solicita el trámite del pago N.20 para el contrato 54/2024 MDN VVGSED DIVRI, que tiene por objeto "**PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO Y HORAS DE DESAROLLO PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICO SGDEA ARCHIVOX y TRAMITEX DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**", para lo que se adjuntan los siguientes documentos de soporte:

- Factura SETT401 por un valor de $11.972.491,23 que hace referencia al Soporte Mensual
- Certificación expedida por el contratista, sobre aportes a seguridad social
- Entrada de bienes por concepto de servicios ESP0008/2026
- Recibido a satisfacción
- Informe de Ejecución
- Informe del proveedor
- Actas y soportes de gestión

Cordialmente,

ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA
Profesional Del Sector Defensa - 14
Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva
Viceministerio de Veteranos y del GSED
Firmado electrónicamente SGDEA

Revisó:
Elaboró: ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA
Anexos: 20. Cufe - Pago 20 - Ioip.Pdf, 20. Certifcado Paz Y Salvo Seguridad Social Febrero 2026.Pdf, 20. Entrada 20-Ioip Sas Cto 54 2024.Pdf, 20. Factura Sett401 Entregada Divri.Pdf, 20. Factura Sett401_Aprobada_Siif Nacion Y Secop.Pdf, 20. Formato Recibido A Satisfacción Sett401.Pdf, 20. Informe De Cuenta De Cobro - Enero 2026- Divri.Pdf, 20. Informe De Ejecución Sett401.Pdf, 20. Informe De Soporte - Enero 2026 - Divri.Pdf, 2016-01-29 Acta 02 Propuesta Desarrollo Primera

Fase-Estrategia Racionalización De Trámites.Pdf, 2026-01-20- Estrategia Racionalización De Trámites-Plan Participación Ciudadana 2026 Firmada.Pdf, Acta De Seguimiento 1_1_2026 - Divri.Pdf, Acta De Seguimiento 3_1_2026 - Divri.Pdf, Acta De Seguimiento 4_1_2026 - Divri.Pdf, Acta Socializacion Propuesta Por Fases Estados De Reconocimientos.Pdf, Cronograma De Actividades - Reconocimiento Pensional Acta.Pdf

IOIP
IOIP SAS - NIT 901257606-5
Carrera 15 # 88-21 Of. 702, Bogotá, D.C., Bogotá D.C., C.P. 111211
Tel: +573123912391
ebarriga@ioip.com.co ;

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. SETT401
Responsable de IVA

SEÑOR(ES)	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL -DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA (DIVRI)		**FECHA DEL DOCUMENTO (DD/MM/AA)**
DIRECCIÓN	CALLE 21 # 44-40, Colombia, Bogotá, D.C., Bogotá D.C.		03/02/2026
			FECHA DE VENCIMIENTO
TELÉFONO	7465555	**NIT** 900894833-9	05/03/2026

ID	Ítem	Unidad	Precio	Cantidad	Descuento	Total
1	SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION SGDE (Archivox y Tramitex) (correspondiente al mes de enero de 2026)	Unidad	$10,060,917.00	1		$10,060,917.00

Once millones novecientos setenta y dos mil cuatrocientos noventa y un pesos con veintitres centavos

Moneda: COP
Generado: 2026-02-03 12:25:33-05:00
Validación DIAN: 2026-02-03 12:26:34-05:00

Tipo de operación: Estándar
Forma de pago: Crédito

Para aceptación y rechazo enviar sus comunicaciones al correo electrónico ebarriga@ioip.com.co
#$15-01-13;CONTRATO54/2024MDNVGSED DIVRI;adriana.pedraza@divri.gov.co

CUFE: be1db25485b27520b0f18a72c1e5f187b3e62bdc90b2c455b2da478602323d14d032171ec899f28cac8e5da9ef2b920a

Esta factura de venta se asimila como titulo valor (ART 772, MODIFICADO EN LEY 1231/08. Autorizo que en caso de incumplimiento de esta obligación sea reportado a las centrales de riesgo, se cobraran intereses por mora.

Subtotal	$10,060,917.00
IVA (19.00%)	$1,911,574.23
Total	$11,972,491.23

Total de lineas: 1

ELABORADO POR

ACEPTADA, FIRMA Y/O SELLO Y FECHA

Autorización de numeración de facturación N° 18764081864301 de 2024-10-21 Modalidad Factura Electrónica Desde N° SETT325 hasta SETT3094 con vigencia hasta 2026-04-21

Representación gráfica de factura de venta electrónica

Proveedor tecnológico: Soluciones Alegra S.A.S - Software: Alegra - NIT 900.559.088-2

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
be1db25485b27520b0f18a72c1e5f187b3e62bdc90b2c455b2da478602323d14d032171ec899f28cac8e5da9ef2b920a

Número de Factura: SETT-401
Fecha de Emisión: 03/02/2026
Fecha de Vencimiento: 05/03/2026
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: IOIP SAS
Nombre Comercial: IOIP
Nit del Emisor: 901257606
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA
Actividad Económica:

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.C.
Dirección: Carrera 15 # 88-21 Of. 702
Teléfono / Móvil: +573123912391
Correo: ebarriga@ioip.com.co

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL -DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA (DIVRI)
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900894833
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: O-13
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.C.
Dirección: CALLE 21 # 44-40
Teléfono / Móvil: 7465555
Correo: ebarriga@ioip.com.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1		SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION SGDE (Archivox y Tramitex)	94	1,00	$ 10.060.917,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.911.574,23	19.00			$ 10.060.917,00

Notas Finales

Términos y condiciones: Esta factura de venta se asimila como titulo valor (ART 772, MODIFICADO EN LEY 1231/08. Autorizo que en caso de incumplimiento de esta obligación sea reportado a las centrales de riesgo, se cobraran intereses por mora.
Para aceptación y rechazo enviar sus comunicaciones al correo electrónico ebarriga@ioip.com.co #$15-01-13;CONTRATO54/2024MDNVGSED DIVRI;adriana.pedraza@divri.gov.co

Datos Totales



Documento generado el:
03/02/2026 12:25:33
Documento validado por la DIAN:
03/02/2026 12:26:34
XML Generado por: Proveedor Tecnológico
900559088
PDF Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	
IVA	
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	
Total impuesto (=)	
Total neto factura (=)	
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=) **$**	$

Valores informativos

ANTICIPOS
Anticipos

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	0,00

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	10.060.917,00
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	10.060.917,00
IVA	1.911.574,23
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	1.911.574,23
Total neto factura (=)	11.972.491,23
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=) **COP $**	$ 11.972.491,23

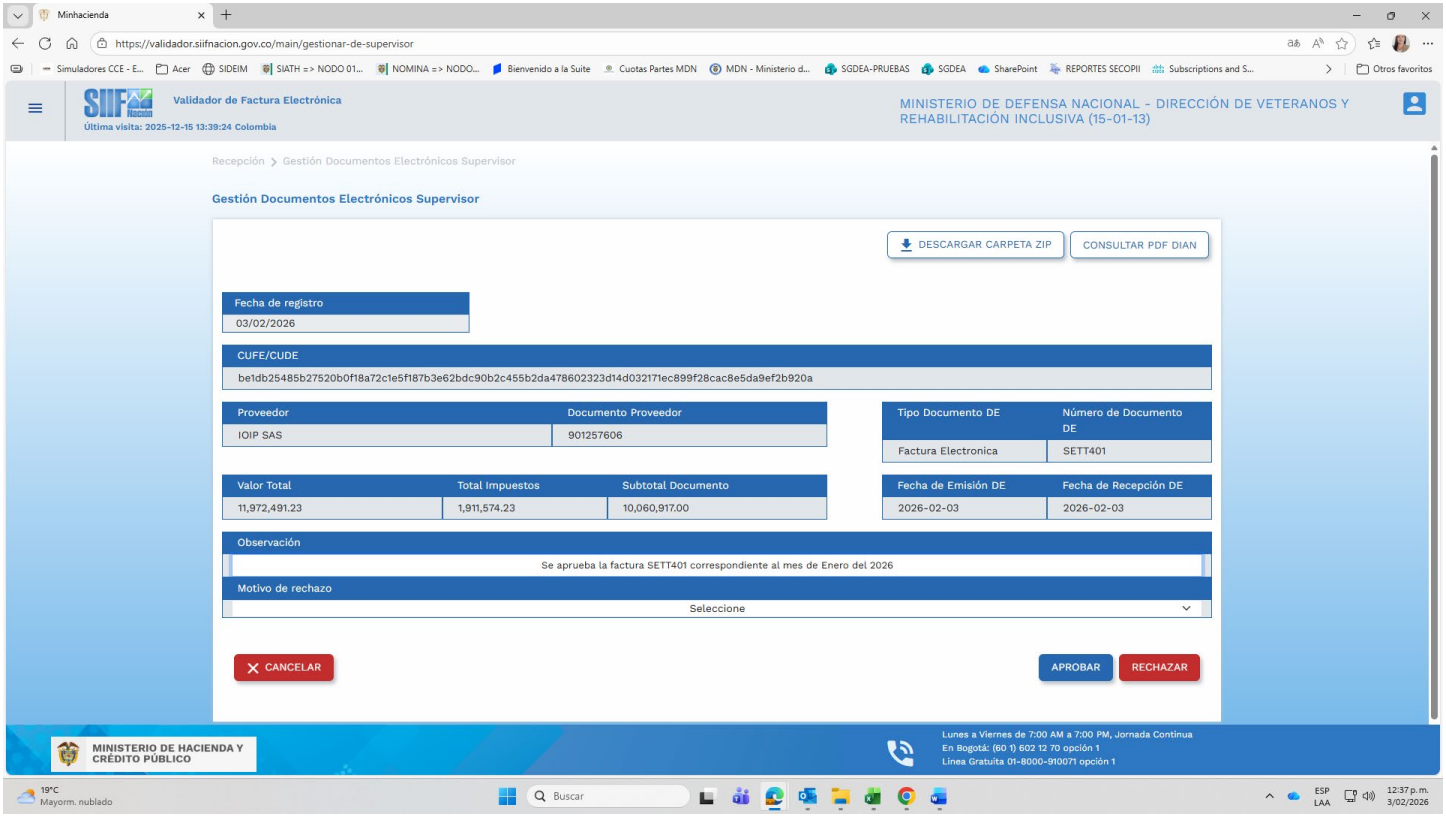
Valores informativos

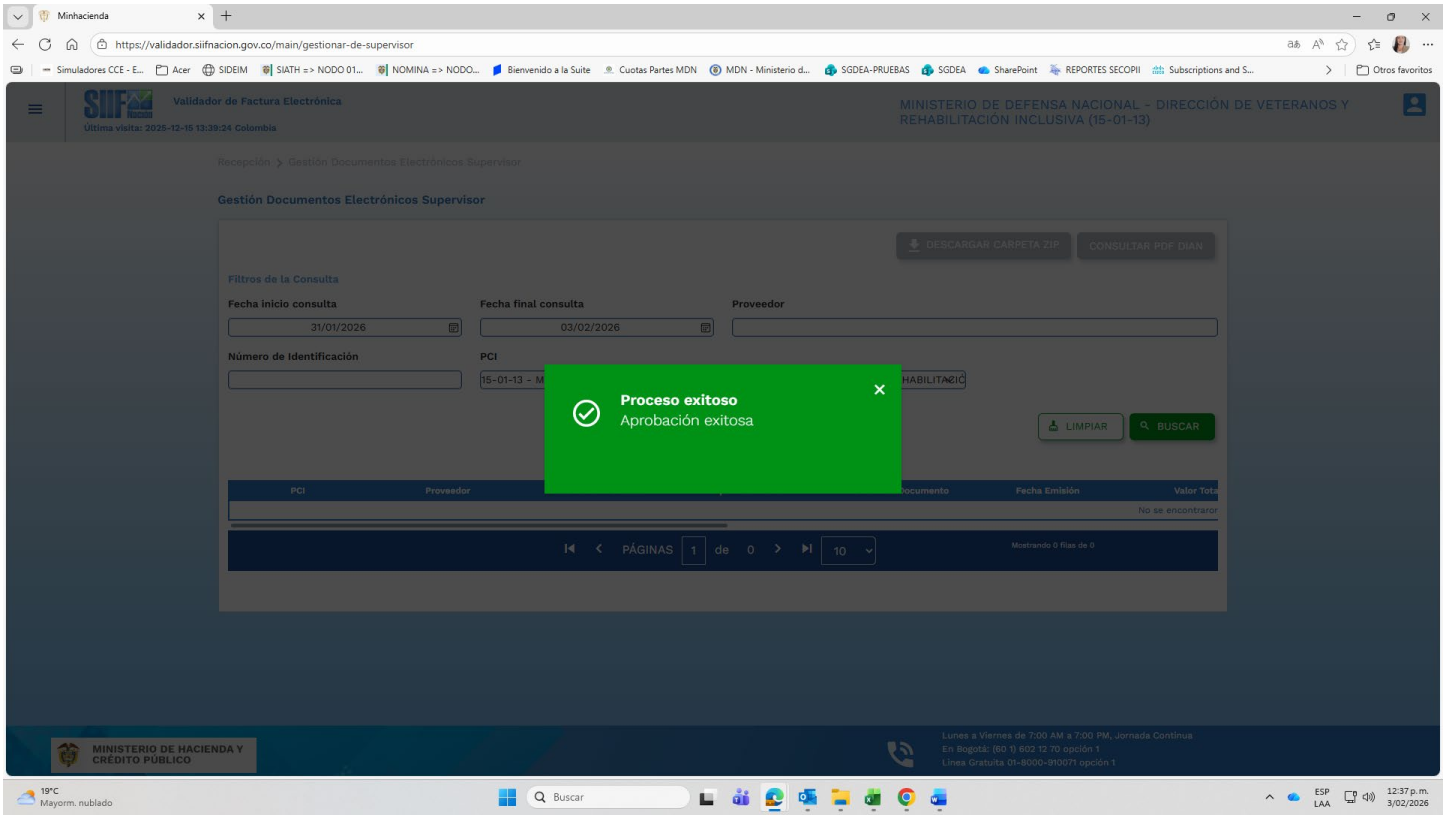
ANTICIPOS
Anticipos

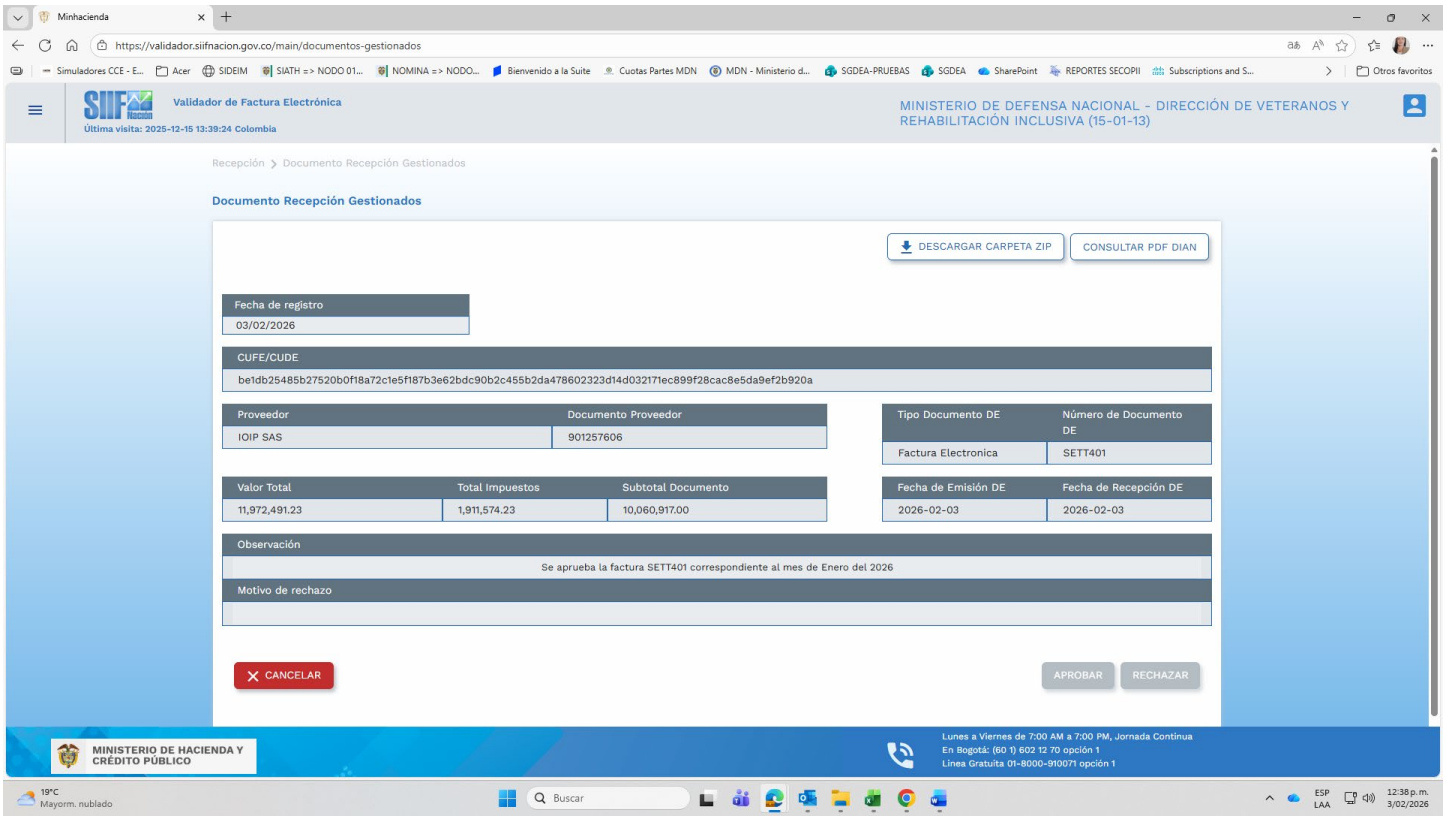
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	0,00

Numero de Autorización: 18764081864301 Rango desde: 325 Rango hasta: 3094 Vigencia: 2026-04-21

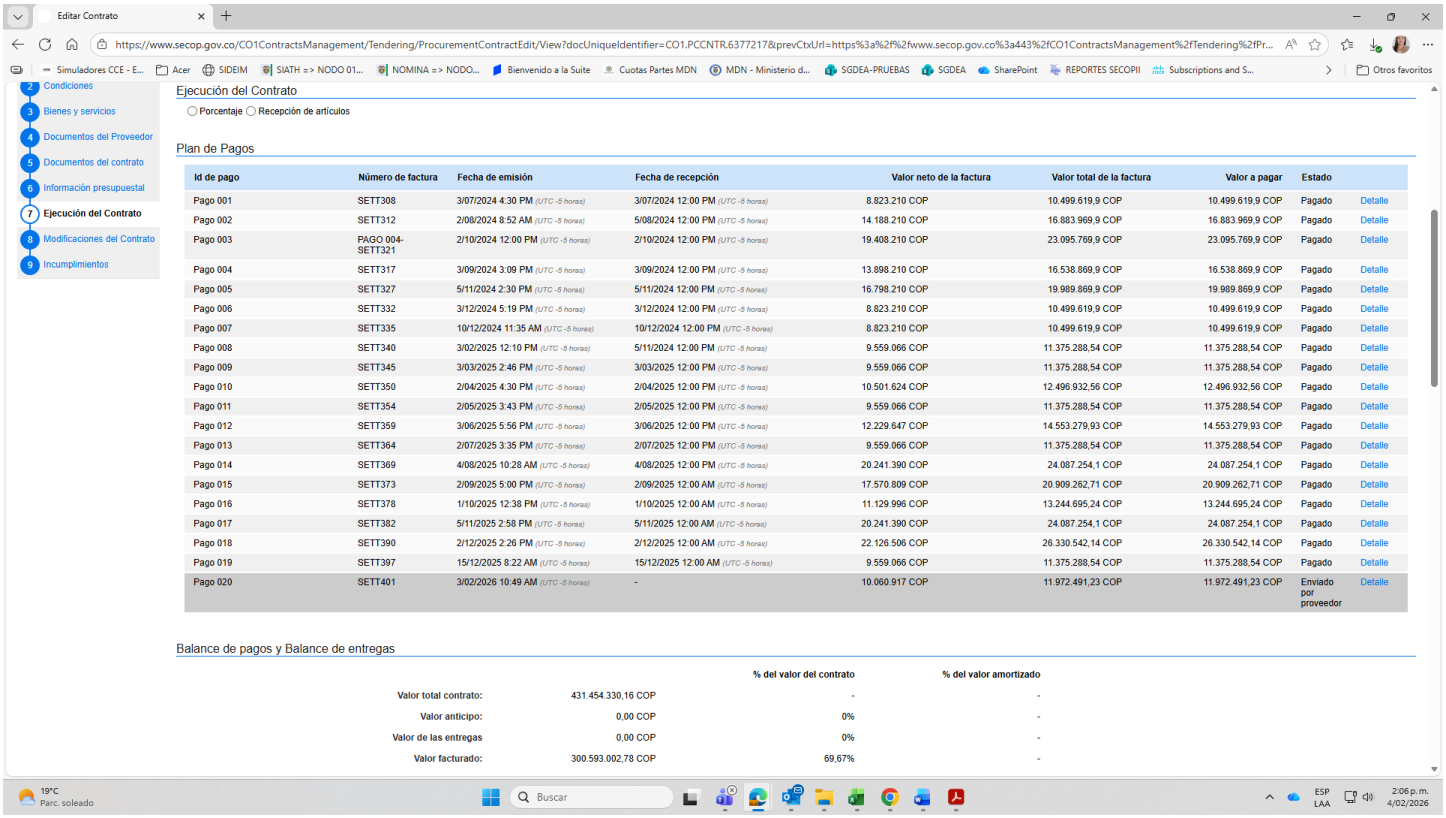
Adjunto la evidencia de la Factura SETT401, aproda en SIFF Nacion y SECOPII







Factura cargada en el SECOP



Id de pago	Número de factura	Fecha de emisión	Fecha de recepción	Valor neto de la factura	Valor total de la factura	Valor a pagar	Estado	
Pago 001	SETT308	3/07/2024 4:30 PM (UTC -5 horas)	3/07/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	8.823.210 COP	10.499.619,9 COP	10.499.619,9 COP	Pagado	Detalle
Pago 002	SETT312	2/08/2024 8:52 AM (UTC -5 horas)	5/08/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	14.188.210 COP	16.883.969,9 COP	16.883.969,9 COP	Pagado	Detalle
Pago 003	PAGO 004-SETT321	2/10/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	2/10/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	19.408.210 COP	23.095.769,9 COP	23.095.769,9 COP	Pagado	Detalle
Pago 004	SETT317	3/09/2024 3:09 PM (UTC -5 horas)	3/09/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	13.898.210 COP	16.538.869,9 COP	16.538.869,9 COP	Pagado	Detalle
Pago 005	SETT327	5/11/2024 2:30 PM (UTC -5 horas)	5/11/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	16.798.210 COP	19.989.869,9 COP	19.989.869,9 COP	Pagado	Detalle
Pago 006	SETT332	3/12/2024 5:19 PM (UTC -5 horas)	3/12/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	8.823.210 COP	10.499.619,9 COP	10.499.619,9 COP	Pagado	Detalle
Pago 007	SETT335	10/12/2024 11:35 AM (UTC -5 horas)	10/12/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	8.823.210 COP	10.499.619,9 COP	10.499.619,9 COP	Pagado	Detalle
Pago 008	SETT340	3/02/2025 12:10 PM (UTC -5 horas)	5/11/2024 12:00 PM (UTC -5 horas)	9.559.066 COP	11.375.288,54 COP	11.375.288,54 COP	Pagado	Detalle
Pago 009	SETT345	3/03/2025 2:46 PM (UTC -5 horas)	3/03/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	9.559.066 COP	11.375.288,54 COP	11.375.288,54 COP	Pagado	Detalle
Pago 010	SETT350	2/04/2025 4:30 PM (UTC -5 horas)	2/04/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	10.501.624 COP	12.496.932,56 COP	12.496.932,56 COP	Pagado	Detalle
Pago 011	SETT354	2/05/2025 3:43 PM (UTC -5 horas)	2/05/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	9.559.066 COP	11.375.288,54 COP	11.375.288,54 COP	Pagado	Detalle
Pago 012	SETT359	3/06/2025 5:56 PM (UTC -5 horas)	3/06/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	12.229.647 COP	14.553.279,93 COP	14.553.279,93 COP	Pagado	Detalle
Pago 013	SETT364	2/07/2025 3:35 PM (UTC -5 horas)	2/07/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	9.559.066 COP	11.375.288,54 COP	11.375.288,54 COP	Pagado	Detalle
Pago 014	SETT369	4/08/2025 10:28 AM (UTC -5 horas)	4/08/2025 12:00 PM (UTC -5 horas)	20.241.390 COP	24.087.254,1 COP	24.087.254,1 COP	Pagado	Detalle
Pago 015	SETT373	2/09/2025 5:00 PM (UTC -5 horas)	2/09/2025 12:00 AM (UTC -5 horas)	17.570.809 COP	20.909.262,71 COP	20.909.262,71 COP	Pagado	Detalle
Pago 016	SETT378	1/10/2025 12:38 PM (UTC -5 horas)	1/10/2025 12:00 AM (UTC -5 horas)	11.129.996 COP	13.244.695,24 COP	13.244.695,24 COP	Pagado	Detalle
Pago 017	SETT382	5/11/2025 2:58 PM (UTC -5 horas)	5/11/2025 12:00 AM (UTC -5 horas)	20.241.390 COP	24.087.254,1 COP	24.087.254,1 COP	Pagado	Detalle
Pago 018	SETT390	2/12/2025 2:26 PM (UTC -5 horas)	2/12/2025 12:00 AM (UTC -5 horas)	22.126.506 COP	26.330.542,14 COP	26.330.542,14 COP	Pagado	Detalle
Pago 019	SETT397	15/12/2025 8:22 AM (UTC -5 horas)	15/12/2025 12:00 AM (UTC -5 horas)	9.559.066 COP	11.375.288,54 COP	11.375.288,54 COP	Pagado	Detalle
Pago 020	SETT401	3/02/2026 10:49 AM (UTC -5 horas)	-	10.060.917 COP	11.972.491,23 COP	11.972.491,23 COP	Enviado por proveedor	Detalle

		% del valor del contrato	% del valor amortizado
Valor total contrato:	431.454.330,16 COP	-	-
Valor anticipo:	0,00 COP	0%	-
Valor de las entregas	0,00 COP	0%	-
Valor facturado:	300.593.002,78 COP	69,67%	-

Defensa | DIVRI DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA	**FORMATO**	**Código: GC-F-013**
	RECIBIDO A SATISFACCIÓN	**Versión No: 02** **Vigente a partir de: 21 de enero 2025**

1	NOMBRE O RAZON SOCIAL PROVEEDOR	IOIP SAS
2	NIT O CEDULA PROVEEDOR	901.257.606-5
3	REGIMEN TRIBUTARIO QUE PERTENECE	☒ RESPONSABLE DE IVA ☐ NO RESPONSABLE DE IVA ☐ REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACION
4	N° CONTRATO	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
5	NOMBRE Y No. CEDULA SUPERVISOR:	ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA C.C.52.057.471 ANGELICA VALBUENA RAMIREZ C.C.1.030.540.288
6	OBJETO DEL CONTRATO	PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO Y HORAS DE DESAROLLO PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICO SGDEA ARCHIVOX y TRAMITEX DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
7	CONCEPTO DE LA ENTRADA	BIENES ☐ SERVICIOS ☒
8	ENTREGA PARCIAL O COMPLETA	PARCIAL
9	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	SOPORTE Y MANTENIMIENTO REMOTO ARCHIVOX Y TRAMITEX DEL MES DE ENERO 2026
	CANTIDAD	UNO (1)
	UNIDAD DE MEDIDA:	UNIDADES ☐ HORAS ☐ MES ☒
	No. DE PARTE (BIENES DE CONSUMO):	N/A
	SERIALES	
10	VALOR DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS	$11.972.491,23
11	CUADRO DISTRIBUCIÓN	ANEXO: ☐ SI ☒ NO
12	VALOR TOTAL EN LETRAS	ONCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS M/CTE CON VEINTITRÉS CENTAVOS

13	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES: El suscrito supervisor certifica, que: Recibió a satisfacción A continuación, se relacionan cada una de las actividades manejadas con el proveedor durante el mes: **SOPORTE TECNICO** A nivel del soporte técnico se dio manejo a los siguientes requerimientos en el mes de enero 2026 los cuales se encuentran reportados en el informe mensual por parte del proveedor IOIP **INFORME No. 1** Informe de Gestión del Soporte Técnico Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – DIVRI Contrato No. 54/2024 MDN VVGSED DIVRI Contacto: Adriana Pedraza Periodo: 1 al 31 enero 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 de Ejecutivo

Durante el mes de enero de 2026, se gestionaron un total de **15 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 5 casos, lo que representa el 33,33 % del total, evidenciando que estos casos concentran la mayor demanda operativa.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes asociadas a **Firma Digital – Signax**, con **4 casos (26,67 %)**, principalmente relacionadas con procesos de firma digital y validación del servicio.

Así mismo, la categoría **Configuración Funcional** registró **3 solicitudes (20 %)**, correspondientes a ajustes de roles, perfiles.

Finalmente, las clasificaciones de **Integración**, **Notificación** y **Tarea/Configuración** presentaron **1 solicitud cada una**, representando individualmente el **6,67 %** del total, lo que indica una incidencia menor y puntual en estos componentes.

1. **Resultados detallados por clasificación**

Clasificación	Cantidad de Ticket	%
Configuracion Funcional	3	20,00%
Firma Digital -Signax	4	26,67%
Gestión de Documentos	5	33,33%
Integración	1	6,67%
Notificación	1	6,67%
Tarea/Configuracion	1	6,67%
Total general	**15**	**100%**

Tabla 1: Resultados detallados por clasificación

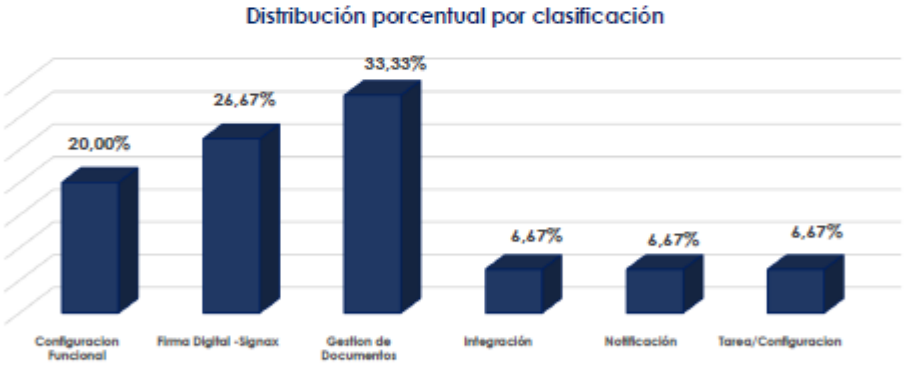


Gráfico 1: Distribución porcentual de casos por Clasificación

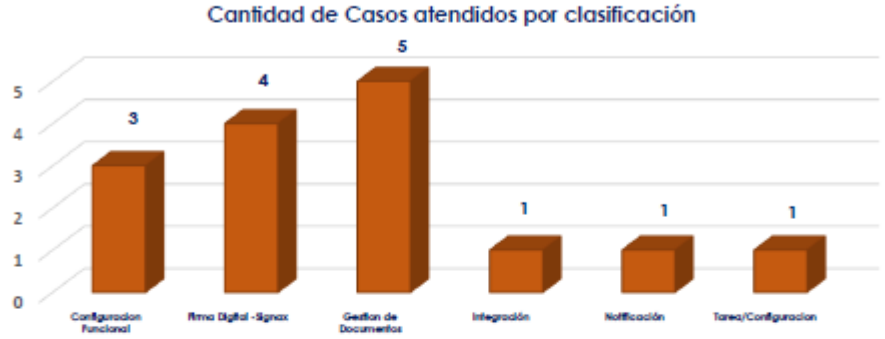


Gráfico 2 : Cantidad de Casos atendidos por clasificación

2. Cumplimiento del ANS

Se gestionaron un total de 15 tickets de soporte. De estos, 12 solicitudes, equivalentes al 80 %, cumplieron con el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) dentro de los tiempos establecidos.

Adicionalmente, 3 tickets, representando el 20 % del total, ya fueron atendidos y gestionados, encontrándose actualmente a la espera de confirmación sobre su validación del correcto funcionamiento de las soluciones implementadas. Estos casos no presentan incumplimientos del ANS y se encuentran en etapa de cierre administrativo.

Cumplio con el ANS?	Cantidad de Ticket
-	3
SI	12
Total general	**15**

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. No obstante, los picos recurrentes hacia el final del mes sugieren la conveniencia de reforzar monitoreo y soporte en estas fechas, especialmente en actividades de cierre o aumento de trámites.

Fecha de Registro	Cuenta de No. Ticket
2/01/2026	2
14/01/2026	1
20/01/2026	2
21/01/2026	1
22/01/2026	1
23/01/2026	1
26/01/2026	2
27/01/2026	1
28/01/2026	2
30/01/2026	2
Total general	**15**

Tabla 3: Tickets recibidos por fecha

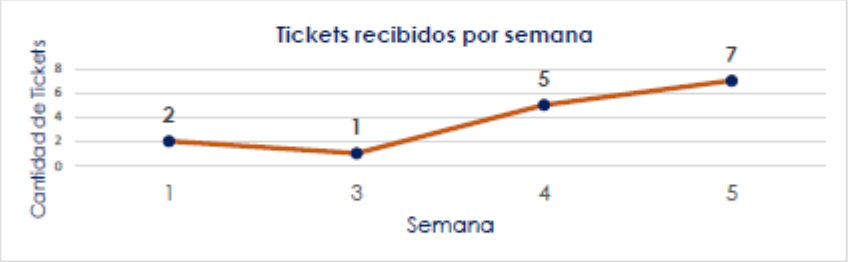


Gráfico 3: Cantidad de Tickets recibidos por semana

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 de soporte

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplio con el ANS?	Clasificacion	Observaciones
MA-1764	Inconveniente en la firma de RS	Usuario presenta problema al momento de firmar	2/01/2026 10:28	2/01/2026 04:27	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX no existía, se realizó la creacion correspondiente.
MA-1763	Inconveniente con el Registro	Al tratar de generar un radicado de entrada, arroja error	2/01/2026 10:20	2/01/2026 16:26	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX no existía, se realizó la creacion correspondiente.
MA-1771	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	14/01/2026 13:55	15/01/2026 16:49	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Tarea/Configuracion	Se creo la ciudad solicitada en el sistema
MA-1780	Petición no está en la bandeja	Me reasignaron una petición desde Dirección, pero no llego a mi bandeja.	23/01/2026 08:59	23/01/2026 12:56	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	El radicado de entrada ya fue debidamente tramitado y se encuentra archivado
MA-1782	Eliminar RS de la bandeja	Solicita eliminar proyecto de radicados de salida	26/01/2026 15:26	27/01/2026 15:56	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	Se procede a eliminar los radicados solicitados
MA-1781	No visualiza respuesta de VB	No puede visualizar radicado en la bandeja	26/01/2026 11:36	27/01/2026 15:11	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	El RS no lo podrá ver la usuaria en su bandeja ya que se realizo una solicitud de aprobacion
MA-1779	Inconveniente al firmar	No se ha logrado firmar radicado digitalmente	22/01/2026 15:55	27/01/2026 15:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	Se detectó un inconveniente temporal al generar el documento firmado, originado por un problema de comunicación con un servidor externo.

MA-1776	Configuración Rol Digiturno	Creación del perfil para ventanilla y llamado de turno en el MAS	21/01/2026 10:41	27/01/2026 11:54	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Configuracion Funcional	El perfil fue creado bajo el nombre VENTANILLA_DIGITURNO- MODULO MAS
MA-1774	Búsqueda de RS	Usuario no puede visualizar proyecto de RS	20/01/2026 09:48	27/01/2026 15:12	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	Hemos verificado y no existen proyectos de RS del mes de enero con este asunto. Efectivamente, se validaron las solicitudes de Vo. Bo. conforme a las imágenes compartidas, las cuales coinciden con los Vo. Bo. solicitados en el mes de enero sobre este proyecto de RS creado en el mes de noviembre.
MA-1785	Configuración del Digiturno	Instalación de digiturno en nuevo equipo táctil	28/01/2026 10:17	28/01/2026 14:25	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Configuracion Funcional	En sesión vía Teams, se verificó que el inconveniente se presentaba durante la instalación de los certificados necesarios para la correcta instalación del Desktop.
MA-1784	No se registra evidencia	Solicito prueba de entrega notificacion 4-72	27/01/2026 16:02	28/01/2026 10:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Notificación	Se identificaron errores en las direcciones de correo registradas, se procedió a corregir las direcciones de correo de los destinatarios y el envio se realizó correctamente, registrando en el historico la notificacion de 4-72
MA-1775	Inconveniente al cargar documentos	Cargue de anexos al responder solicitud de informacion	20/01/2026 14:39	28/01/2026 10:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	-

MA-1786	Solicitud revisión conexión Tablet	Conexión de Tablet al envio de encuentra de satisfacción	28/01/2026 13:47	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Configuracion Funcional	Se solicito más informacion para ¿Este mensaje se muestra al enviar la encuesta por correo electrónico o al enviarla a un dispositivo?, también se solicitó revisar la conexión de Red
MA-1787	Revisar la Viabilidad de Manejar RS	Firmar proyecto de RS	30/01/2026 10:44	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Firma Digital - Signax	El funcionario debe realizar el proceso de firma directamente desde su equipo físico, dado que en dicho equipo se encuentran instaladas las aplicaciones necesarias para la firma digital. Este procedimiento es de carácter personal e intransferible. Se recomendó reiniciar Signax
MA-1788	Inconveniente al realizar un traslado	Error al realizar traslado por integración	30/01/2026 11:19	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Integración	Se identificó que la causa del inconveniente correspondía a una falta de permisos necesarios para procesar el traslado por competencia. Se realizó el ajuste correspondiente en la configuración y, posteriormente, se continuó con el flujo correcto de la petición sin presentar nuevas incidencias.

4. Conclusiones

Durante el mes de enero 2026 se registraron 15 solicitudes de soporte relacionadas con el software de gestión documental, 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 Firma Digital – Signax, sin que se identifiquen fallas estructurales del sistema, sino situaciones asociadas principalmente a configuraciones, permisos y servicios externos.

El análisis del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) evidencia que 12 solicitudes (80 %) cumplieron con el ANS dentro de los tiempos establecidos. Las 3 solicitudes restantes ya fueron gestionadas y se encuentran pendientes de validación por parte del usuario, sin evidenciar incumplimientos en los tiempos de atención.

La atención de las solicitudes se realizó de manera oportuna y uniforme a lo largo del período. Los casos asociados a configuraciones funcionales, integraciones y notificaciones fueron atendidos mediante ajustes controlados y documentados, garantizando la continuidad del servicio y la correcta operación de los procesos.

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

5. Firmas

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

JEFRY MAURICIO OSMAN RAMIREZ

Firmado digitalmente por JEFRY MAURICIO OSMAN RAMIREZ
Fecha: 2026.02.03 10:22:19 -05'00'

Durante el mes de **enero 2026** se registraron 15 solicitudes de soporte relacionadas con el software de gestión documental, 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 Firma Digital – Signax**, sin que se identifiquen fallas estructurales del sistema, sino situaciones asociadas principalmente a configuraciones, permisos y servicios externos.

https://servicedeskioip.atlassian.net/ donde se obtuvo respuesta, brindando solución o ejecución a los requerimientos solicitados por parte del área usuaria

	MA-1786	SOLICITUD REVISIÓN CONEXION TABLET	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	28/ene/26	Hoy	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1787	Revisar la Viabilidad de Manejar RS	ESPERANDO I...	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	30/ene/26	Hoy	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1792	Eliminar Comunicados Internos	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	Ayer	Ayer	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1790	No permite la generación de RE	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/feb/26	02/feb/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1785	Configuración del Digiturno	FINALIZADA	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	28/ene/26	28/ene/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1775	Inconveniente al cargar documentos	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	20/ene/26	28/ene/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1784	No se registra evidencia	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	27/ene/26	28/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1782	Eliminar RS de la bandeja	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	26/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1779	Inconveniente al firmar	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	22/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1774	Búsqueda de RS	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	20/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1781	No visualiza respuesta de VB	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	26/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1776	Configuración Rol Digiturno	FINALIZADA	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	21/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1780	Petición no está en la bandeja	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	23/ene/26	23/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1771	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	14/ene/26	15/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari

ACTAS INTERNAS DIVRI Y IOIP

A continuación, se adjuntas las actas de las reuniones manejadas entre la Entidad y el proveedor

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	No existen casos de soporte abiertos a hoy.
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa. • **10/09/25:** DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25:** DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	2	DE	3

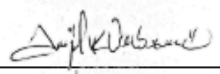
ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

		• **25/09/25**: IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25**: DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25**: DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25**: Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones. • **18/11/25**: IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25**: IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25**: IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. **Estado actual:** Se espera la presentación de la propuesta de fases por IOIP SAS el 14 de enero de 2026.
3.	Tablets del MAS en DIVRI	El área de Atención al Ciudadano solicitó capacitación sobre la configuración de usuarios. TICs informó que dicha capacitación fue impartida por IOIP en diciembre. Se acordó suministrar los videos de la sesión a los usuarios que lo requieran.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
No se dejan compromisos.			
Próxima reunión	miércoles, 21 de enero de 2026		
Firma de participantes			
Nombre	**Firma**		

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	3	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	4

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

Tipo de reunión	Socialización de la propuesta de desarrollo por fases - Gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Introducción	Se da inicio a la sesión, interviniendo Adriana Pedraza, quien presenta la introducción a la propuesta de IOIP SAS para la entrega del proyecto de Gestión del reconocimiento pensional.
2.	Exposición del producto mínimo viable	Jefry Osman, representante de IOIP S.A.S., informa que es posible realizar el desarrollo y puesta en producción de algunas historias de usuario como parte de un producto mínimo viable, dado que la DIVRI no cuenta con la cantidad suficiente de horas de desarrollo para ejecutar el proyecto de Gestión del reconocimiento pensional. Se indica que la estimación completa del proyecto contempla 14 historias de usuario, que suman un total de 623 horas. IOIP propone la ejecución de las siguientes historias de usuario como parte de la entrega de un producto mínimo viable, con el fin de poner en marcha el SGDEA en el ambiente de Producción:

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

ID HU	Actividad	Tiempo estimado
HU_001	Radicación de la solicitud	11.2
HU_002	Iniciar proceso de actualización de estados	22.4
HU_003	Conformación expediente prestacional	33.6
HU_008	Actualización estado "Firmado"	56
HU_009	Actualización estado en Sede Electrónica	112
HU_014	Bandeja consulta general	11.2
TOTAL, DE HORAS DE DESARROLLO, FASE 1		246.4

3.	Salvedades del alcance fase 1	De la propuesta presentada se establecen dos salvedades: 1. Es fundamental que el área de negocio (Prestaciones Sociales) conozca el alcance y la ejecución de esta primera fase del proyecto, dado que algunos procesos deberán continuar realizándose manualmente por parte de ciertos roles involucrados, como abogados, sustanciadores y revisores. DIVRI informa que esta aclaración será presentada al Director en la exposición sobre la ejecución del proyecto y al líder del área de Prestaciones Sociales, Germán Fabara. Asimismo, este alcance será considerado en las capacitaciones, manuales de usuario y entregas.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

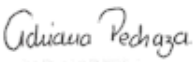
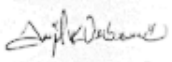
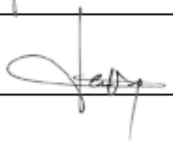
2. Dado que la propuesta presentada fue validada en una primera fase, considerando la puesta en producción y las horas de desarrollo estimadas, DIVRI deberá garantizar que la fase 2 del proyecto incluya las historias de usuario restantes, las cuales se detallan a continuación:

ID HU	Actividad	Tiempo estimado
HU_004	Repartir solicitudes a abogadores y sustanciadores	89.6
HU_005	Actualización estado "En estudio jurídico"	44.8
HU_006	Distribución solicitud a revisores	44.8
HU_007	Actualización estado "En Revisión Jurídica"	44.8
HU_010	Hoja de ruta	56
HU_011	Informe de gestión Power BI	56
HU_012	Notificación actualización a solicitante	7
HU_013	Cambio automático responsable	33.6
TOTAL, DE HORAS DE DESARROLLO, FASE 2		376.6

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Cronograma fase 1 del proyecto	IOIP SAS	22 de enero 2025

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	4	DE	4

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	4

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	Actualmente se registrar 2 casos de soporte abiertos: 1. **MA-1774 Búsqueda de RS** Se informó inicialmente que el proyecto de RS estaba en la bandeja de la usuaria Dulfary Agudelo, creado en noviembre. DIVRI aclaró que el documento visible en la bandeja corresponde a diciembre 2025, con asunto similar pero dirigido a otra persona. El radicado buscado corresponde a enero 2026, mismo asunto, pero dirigido al Dr. Juan Carlos Figueroa Godoy. Se verificó el correo de notificaciones y se confirmó que las solicitudes de Vo. Bo. sí se hicieron en enero 2026. Tras la validación final, se concluyó que no existen proyectos de RS creados en enero con ese asunto; el único coincide con el proyecto creado en noviembre, que sí tuvo Vo. Bo. solicitados en enero. **Estado: Esperando información del cliente.**

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

		2. MA-1775 Inconveniente al cargar documentos Se solicitó información adicional al usuario. Se recibió el anexo requerido y se iniciaron las pruebas para reproducir el inconveniente. **Estado: Esperando información del cliente.**
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa. • **10/09/25:** DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25:** DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes. • **25/09/25:** IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25:** DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25:** DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25:** Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones.

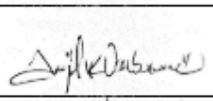
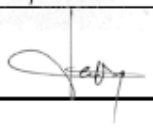
ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

		• **18/11/25**: IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25**: IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25**: IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. **Estado actual:** Luego de presentada la propuesta por fases de lado de IOIP SAS para la ejecución de las historias de usuario 001, 002, 003, 008, 009 y 014, se presentará el viernes, 23 de enero la socialización del cronograma de ejecución.
3.	Instalación de módulos MAS en DIVRI	Se informa que se realizará la instalación de dos módulos del MAS en el área de Registro de la DIVRI, destinados al uso de los usuarios radicadores. Esta implementación contempla la instalación de un dispositivo táctil para el registro de turnos y dos tabletas destinadas a la diligenciación de la encuesta de satisfacción. La DIVRI asumirá la configuración del dispositivo táctil y de las tabletas, así como la parametrización de los turnos y módulos desde la administración del MAS en el SGDEA. Por su parte, IOIP SAS llevará a cabo la configuración de los perfiles relacionados con esta implementación. Se estima que la puesta en funcionamiento de estos módulos iniciará el lunes, 26 de enero de 2026.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	4	DE	4

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Presentación del cronograma de ejecución del proyecto de Gestión de estados de reconocimiento pensional – Fase 1.	IOIP SAS	23 enero de 2026
2.	Instalación del dispositivo táctil, tablets y configuración de módulos y turnos en el MAS para el área de registro.	DIVRI	23 enero de 2026
3.	Solicitud de configuración de perfiles para el MAS en el área de registro.	DIVRI – IOIP SAS	21 enero de 2026
Próxima reunión	miércoles, 28 de enero de 2026		

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
5_1_2026	27	1	2026	3pm	3:36pm

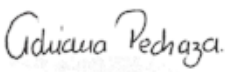
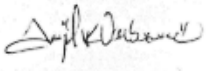
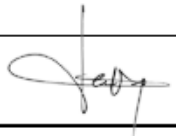
Tipo de reunión	Socialización del cronograma - Gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Introducción	Se da inicio a la sesión, interviniendo Adriana Pedraza, quien presenta el objetivo de la reunión en donde IOIP SAS presentará el cronograma del proyecto de Gestión del reconocimiento pensional.
2.	Exposición del producto mínimo viable	Jefry Osman, en representación de IOIP S.A.S., presenta formalmente el documento del proyecto, en el cual se detallan las fases 1 y 2, junto con el alcance y las actividades contempladas para cada una de ellas. Durante su exposición, explica que el proyecto está estructurado bajo una metodología organizada por fases, las cuales incluyen de manera integral los procesos de análisis, documentación, desarrollo, ejecución de pruebas, capacitaciones y despliegue de la solución. Se realiza una descripción detallada de cada una de las actividades contempladas en ambas fases, especificando sus objetivos, dependencias y entregables, con el fin de

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
5_1_2026	27	1	2026	3pm	3:36pm

		asegurar la correcta comprensión del alcance del proyecto por parte de los asistentes. Posteriormente, se presenta el cronograma de ejecución, en el cual se establecen las fechas estimadas para cada actividad, indicando que el inicio del desarrollo está programado para el 28 de enero de 2026 y que la fecha propuesta de despliegue de la solución es el 30 de abril de 2026. Adicionalmente, el proyecto es socializado mediante un diagrama de Gantt, el cual permite visualizar de forma clara la secuencia de actividades, los tiempos estimados y las relaciones entre las diferentes tareas del proyecto. Finalmente, se informa que el documento del proyecto será compartido con los participantes, junto con el enlace al tablero de seguimiento en la herramienta Monday, donde se podrá consultar el avance actual del proyecto y hacer seguimiento continuo a su ejecución.

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	3	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
5_1_2026	27	1	2026	3pm	3:36pm

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Relacionamiento com el ciudadano
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	Actualmente no se registran abiertos casos de soporte.
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa.

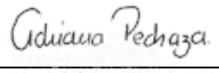
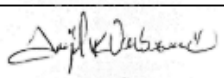
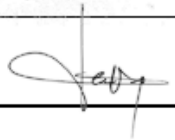
ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

		• **10/09/25**: DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25**: DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes. • **25/09/25**: IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25**: DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25**: DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25**: Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones. • **18/11/25**: IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25**: IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25**: IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. • **27/01/26**: IOIP SAS hace la socialización del cronograma del proyecto e informa que dio inicio a los desarrollos.
3.	Instalación de módulos MAS en DIVRI	DIVRI solicitó acompañamiento del equipo técnico de IOIP SAS para instalar el módulo táctil en el equipo. Se solicitará mediante JIRA.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Acompañamiento en la configuración MAS táctil	IOIP SAS	28 de enero 2026

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	3	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

Próxima reunión	miércoles, 28 de enero de 2026
Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

Defensa	FORMATO	Página 1 de 3 Código: DP-F-011
	ACTA REUNION DE TRABAJO	Versión: 6 Vigente a partir de: 27 de junio de 2024

Acta Número	01				
Tema / Asunto	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES-PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026				
Fecha	20/01/2026	Hora Inicio	10:00 am.	**Hora Final**	11:00 am
Lugar	Relacionamiento con el Ciudadano				

Participantes	
Paola Margarita Calderón	Planeación
Angelica Valbuena Ramírez	Líder Gestión Documental
Adriana María Pedraza	TICS
German Ariel Fabara	Coordinador Grupo Prestaciones Sociales
Diana Marlen Díaz Amaya	Relacionamiento con el Ciudadano con el Ciudadano (E)

Invitados	
N/A	

Ausentes	
N/A	

Orden del día

1. Revisión Estrategia Racionalización de Trámites-plan participación ciudadana 2026.
2. Confirmación contigua del equipo de Trabajo
3. Compromisos

Desarrollo

Se da apertura a la mesa de trabajo por parte de la funcionaria Paola Calderón, del área de Planeación, quien indica que el objetivo de la reunión es concertar la implementación de la Racionalización de Trámites 2026.

Toma la palabra la funcionaria Diana D. Amaya, de Relacionamiento con el Ciudadano, quien manifiesta que para el año 2027 se dará continuidad al proyecto del expediente en línea. Adicionalmente, informa que la semana anterior la ingeniera Adriana, del área de TICS, convocó a una reunión con la empresa IOIIP SAS – Grupo Gestión Documental, con el fin de socializar la propuesta de desarrollo del proyecto por fases, correspondiente a la gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional – DIVRI.

En dicha socialización se informó que el proyecto podrá desarrollarse en dos o tres fases, dependiendo de las horas de desarrollo asignadas. Para la primera fase, se desarrollarán las historias 1, 2, 3, 8, 9 y 14, la cual tendrá vigencia hasta el 30 de junio de 2026, fecha en la que quedará puesta en marcha.

Esta primera fase contempla la inducción al uso de la herramienta, la entrega de un archivo exportable para la descarga de información requerida en la presentación de informes ante la Dirección, así como los manuales de usuario y técnico. En este punto, se resalta la necesidad

*Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

del compromiso del Grupo de Prestaciones Sociales para el uso efectivo de la herramienta.

Posteriormente, con la adición de horas de desarrollo que se encuentra gestionando la ingeniera Adriana desde TICS, se daría continuidad a la fase dos, lo que permitiría que el proyecto se extienda hasta el año 2028.

Equipo de trabajo para la racionalización de trámites

Se plantea la inquietud sobre la conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites. En respuesta, la funcionaria Paola Calderón, de Planeación, informa que se mantiene el mismo equipo de trabajo. Así mismo, señala que la propuesta debe estar lista para ser presentada ante el Comité del día 28 del presente mes, para su respectiva aprobación.

Indica además que, previo a dicha sesión de comité, es necesario realizar una reunión adicional para revisar en detalle la propuesta que será presentada.

Se cede la palabra a la ingeniera Adriana, del área de TICS, quien resalta que la empresa IOIIP SAS entregará la primera fase del proyecto directamente en producción, la cual incluirá los siguientes componentes:

- Radicación
- Actualización
- Conformación del expediente
- Consulta para funcionarios en la bandeja de consultas del SGEDA
- Archivo Excel exportable para descarga de información
- Cronograma detallado del plan de trabajo
- Manual de usuario y manual técnico para su implementación

La puesta en marcha de la herramienta estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Prestaciones, quien deberá garantizar que su equipo de trabajo haga uso adecuado de la misma.

Finalmente, la funcionaria Paola Calderón, de Planeación, indica la importancia de programar reuniones mensuales de seguimiento, proponiendo que se realicen el último jueves de cada mes, con el fin de revisar y analizar el avance del desarrollo de cada fase.

*Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Acuerdos / Compromisos		
Compromiso	**Responsable**	**Fecha**
Mesa de trabajo donde la empresa IOIP SAS, socializará a fase uno (1) y el cronograma de actividades detallado para presentar ante el comité.	Ing. Adriana Pedraza Angelica Valbuena Diana D. Amaya	27/01/2026

Anexos		
N/A		
Elaborado por: **Diana Marlen Diaz Amaya**	Revisado por: **Paola Margarita Calderón**	
Cargo: Relacionamiento con el ciudadano (E)	Cargo: Planeación	
Fecha: 20/01/2026	Fecha: 20/01/2026	
Firma:	Firma:	
Aprobado por: **Adriana María Pedraza**	Aprobado por: **German Ariel Fabara**	
Cargo: TICS	Cargo: Coordinador GPS	
Fecha: 20/01/2026	Fecha: 20/01/2026	
Firma:	Firma:	
Aprobado por: **Angelica Valbuena**		
Cargo: Líder Grupo Gestión Documental		
Fecha: 20/01/2026		
Firma:		

*Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Acta Número	02				
Tema/Asunto	Propuesta Desarrollo Primera Fase-Estrategia Racionalización De Trámites 2026				
Fecha	29/01/2026	Hora Inicio	7:45 am.	**Hora Final**	8:20 am
Lugar	Oficina Coordinación Grupo Prestaciones Sociales				

Participantes	
German Ariel Fabara	Coordinador Grupo Prestaciones Sociales
Paola Margarita Calderón	Planeación
Laura Gnecco Mendoza	Planeación
Angelica Valbuena Ramírez	Líder Gestión Documental
Adriana María Pedraza	TICS
Natalia Chaverría Sepúlveda	Comunicaciones
Diana Marlen Díaz Amaya	Relacionamiento con el Ciudadano con el Ciudadano (E)

Invitados	
N/A	

Ausentes	
N/A	

Orden del día

1. Propuesta para iniciar el desarrollo de la primera fase.
2. Compromisos

Desarrollo

Se da apertura a la mesa de trabajo por parte de la funcionaria Diana D. Amaya – Relacionamiento con el Ciudadano, quien expone la trazabilidad del año 2025, correspondiente al levantamiento de información de los flujos de trabajo para resolver los reconocimientos prestacionales de la DIVRI. Una vez finalizada esta etapa, se inicia el desarrollo de la primera fase, la cual, de acuerdo con las horas de desarrollo con las que cuenta la Dirección, se ejecutará con la empresa IOIP, quien socializó el estudio de desarrollo conforme al presupuesto disponible actualmente, equivalente a 246,4 horas. Esto permite iniciar con seis historias, las cuales se desarrollarán hasta el 30 de junio de 2026.

Se cede la palabra a la ingeniera Adriana Pedraza de TICS, quien indica que las historias no se desarrollan en el orden en que se encuentran los flujos, debido a que su contenido contempla otras dimensiones que implican mayor elaboración por parte del desarrollador y, por ende, más horas de desarrollo. Por consiguiente, inicialmente se trabajará con las siguientes historias:

Historia 1. Radicación de la solicitud
Historia 2. Inicio del proceso de actualización de estados
Historia 3. Conformación del expediente prestacional
Historia 8. Actualización del estado firmado
Historia 9. Actualización del estado en sede electrónica
Historia 14. Bandeja de consulta general

Estas seis etapas serán tangibles a mediados de junio de 2026. A su vez, la empresa IOIP S.A.S. hará entrega de un manual técnico, un manual para usuarios realizará una inducción virtual y una última presencial con etapas de prueba. De igual forma, facilitará un cronograma detallado de trabajo, el cual podrá ser susceptible de cambios que serán debidamente justificados a medida

que avance el desarrollo del proyecto.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda– Comunicaciones, consultando cómo este desarrollo podrá ser visualizado por el usuario.

Responde la ingeniera Adriana Pedraza – TICS, indicando que, por medio de la página web de la DIVRI, el usuario podrá consultar en qué estado se encuentra su solicitud de reconocimiento prestacional.

Interviene Paola Calderón – Planeación, preguntando en qué momento se podrá visualizar esta etapa y cuándo inicia la siguiente fase. Asimismo, deja sobre la mesa que el equipo que viene liderando este proyecto continúa siendo el comité de trabajo de Racionalización de Trámites.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS indica que la fase uno va hasta el 30 de junio. Actualmente, se viene trabajando con Gestión Documental en la justificación para una adición que permita iniciar con las 376,6 horas necesarias para que el desarrollador inicie la segunda fase, la cual se extendería hasta noviembre de 2026, incluyendo pruebas piloto, inducciones y demás novedades que se vayan subsanando al entrar en la vigencia de 2027.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda– Comunicaciones, señalando que sería importante compartir los temas de cada fase para revisar la redacción y asegurar que estén adecuadas para cuando el usuario las visualice. Asimismo, considera pertinente realizar pruebas con un veterano para obtener su apreciación.

Interviene Germán Fábara – Coordinador GPS, indicando que el ejercicio con el veterano sería para mostrarle el funcionamiento y que realice el proceso, no para evaluar si le gusta, ya que este es un desarrollo que se viene trabajando desde tiempo atrás con la estructura de reconocimientos.

Interviene Angélica Valbuena – Líder de Gestión Documental, quien resalta la importancia del acompañamiento del Grupo de Prestaciones Sociales para orientar al grupo 472 en la creación del expediente y en el cargue de usuarios beneficiarios, con el fin de evitar errores y contratiempos en las consultas.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, manifestando su interés en conocer qué componentes conforman la fase.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS informa que la fase inicia con la etapa de radicación, actualización de datos, conformación del expediente y actualización de estados, así como la actualización de la sede electrónica, etapa en la cual se requiere especialmente el apoyo del GPS. Finalmente, se contará con la consulta general, donde los usuarios podrán revisar el estado de su solicitud en tiempo real.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, indicando que también es importante realizar en junio un comunicado como parte de la política pública y de la participación ciudadana.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS señala que, una vez esté listo el desarrollo, se realizarán pruebas piloto para verificar cómo interactúa el sistema SGDEA con la web.

Interviene nuevamente Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, reiterando la importancia de realizar pruebas con un veterano para evaluar cómo interactúa el usuario con la DIVRI. El apoyo se dividirá en momentos:

- Inmediato: revisaremos los avances técnicos y ajustaremos la redacción para garantizar

la experiencia de usuario (UX).

- Posterior: una vez consolidada la herramienta, lideraremos la identidad visual para el lanzamiento digital, la estrategia de pedagogía y el plan de sostenibilidad dirigido a la población objeto.

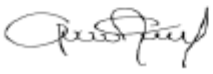
Finalmente, Diana D. Amaya – Relacionamiento con el Ciudadano, señala que lo expuesto por Natalia serviría como una evaluación de la estrategia.

Acuerdos / Compromisos

El equipo comité de trabajo está de acuerdo con inicio del desarrollo de la primera fase de la consulta del expediente en línea.

Compromiso	Responsable	Fecha
Seguimiento semanal del inicio del desarrollo de la fase 1.	Ing. Adriana Pedraza Angelica Valbuena Diana D. Amaya	2026
Revisión del desarrollo de la fase 1	Ing. Adriana Pedraza German Fabara Angelica Valbuena Yenny Consuelo Mateus Diana D. Amaya Paola Calderon Natalia Chaverría	26/02/2026

Anexos

Elaborado por: **Diana Marlen Diaz Amaya**	Revisado por: **Paola Margarita Calderón**
Cargo: Relacionamiento con el ciudadano	Cargo: Planeación
Fecha: 29/01/2026	Fecha 29/01/2026
Firma: 	Firma: 
Aprobado por: **German Ariel Fabara**	Aprobado por: **Laura Gnecco Mendoza**
Cargo: Coordinador Prestaciones Sociales	Cargo: Coordinador Prestaciones Sociales
Fecha: 29/01/2026	Fecha: 29/01/2026
Firma: 	**Firma:**
Aprobado por: **Angelica Valbuena**	Aprobado por: **Adriana María Pedraza Estepa**
Cargo: Líder Grupo Gestión Documental	Cargo: Grupo TICS

Fecha: 29/01/2026	Fecha: 29/01/2026
Firma:	**Firma:**
	Aprobado por: **Natalia Chaverria Sepulveda**
	Cargo: Comunicaciones
	Fecha: 29/01/2026
	Firma:

BOLSA DE DESARROLLO

Para el año 2026 disponemos de 300 horas de Desarrollo para la atención de los requerimientos de las áreas usuarias.

Se da inicio al desarrollo de la primera fase para la Gestión de Estados de la Solicitud de Reconocimiento Pensional

El proveedor realizo la entrega del cronograma de actividades con los requerimientos e historias de usuario con la respectiva estimación de horas de desarrollo.

IOIP

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES GESTIÓN DE ESTADOS DE SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO PENSIONAL

- Fase 1

DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA
DIVRI

enero 2026

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
FASES DEL PROYECTO 4
ACTIVIDADES 7

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

INTRODUCCIÓN

El presente informe reúne de manera clara y organizada el cronograma propuesto para el proyecto **Gestión de estados de Solicitud de Reconocimiento Pensional** de la DIVRI. El objetivo es contar con una guía práctica que permita entender cómo se desarrollará el trabajo, qué actividades se llevarán a cabo, quiénes participarán y en qué tiempos se espera avanzar.

Este cronograma busca facilitar la coordinación entre los equipos involucrados, dar transparencia al proceso y asegurar que cada fase del proyecto se realice de forma ordenada y oportuna. Además, se incluye un diagrama de Gantt que permite visualizar de manera sencilla el progreso esperado y la relación entre las actividades.

En síntesis, este documento ofrece una ruta de trabajo clara para que el proyecto avance con buena comunicación, seguimiento y claridad en cada paso.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

FASES DEL PROYECTO

El desarrollo del proyecto de Gestión de Estados de Reconocimiento Pensional se estructuró en dos fases principales, validadas y aprobadas formalmente en la sesión del 15 de enero de 2026, según el acta 2_1_2026. Cada fase agrupa un conjunto de historias de usuario (HU) orientadas a cubrir diferentes partes del proceso operativo y funcional que requiere la DIVRI y el equipo de Prestaciones Sociales.

A continuación, se describen y argumentan ambas fases, su alcance y sus consideraciones relevantes:

- **Fase 1 – Actualización y gestión inicial de estados (Total: 246.4 horas)**

La primera fase se concentra en los componentes esenciales para garantizar que el proceso de reconocimiento pensional cuente con una base funcional mínima que permita registrar solicitudes, actualizarlas en el sistema y construir el expediente prestacional. Esta fase habilita el flujo inicial del proceso, pero aún requiere participación manual de ciertos roles debido a limitaciones y decisiones operativas previamente acordadas.

Historias de usuario incluidas en esta fase

ID HU	Actividad	Tiempo estimado (horas)
HU_001	Radicación de la solicitud	11.2
HU_002	Iniciar proceso de actualización de estados	22.4
HU_003	Conformación del expediente prestacional	33.6
HU_008	Actualización del estado "Firmado"	56

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

HU_009	Actualización del estado en Sede Electrónica	112
HU_014	Bandeja consulta general	11.2
Total, horas Fase 1	**246.4 horas**	

Esta primera fase se diseñó para asegurar que los procesos fundamentales de registro, conformación del expediente y actualización de estados estén disponibles desde el inicio del proyecto. Dichas funcionalidades permiten que el equipo de Prestaciones Sociales cuente con la información estructurada y con movimientos de estado mínimos para continuar su labor interna.

Es importante resaltar que, conforme se informó a DIVRI, esta fase aún requiere acciones manuales por parte de abogados, sustanciadores y revisores, quienes deben continuar realizando actividades particulares que no serán automatizadas en esta etapa.

Asimismo, esta delimitación del alcance será incluida en las capacitaciones, manuales de usuario y entregables de la fase, de manera que los equipos involucrados conozcan qué aspectos quedarán operativos y cuáles continuarán siendo manuales hasta la fase siguiente.

- **Fase 2 – Automatización jurídica y seguimiento avanzado (Total: 376.6 horas)**

La segunda fase agrupa las historias de usuario orientadas a automatizar el flujo jurídico del proceso, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y facilitar la toma de decisiones mediante herramientas de consulta, informes y notificaciones automatizadas. Esta fase representa un salto significativo en eficiencia operativa.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

Historias de usuario incluidas en esta fase

ID HU	Actividad	Tiempo estimado (horas)
HU_004	Repartir solicitudes a abogados y sustanciadores	89.6
HU_005	Actualización estado "En estudio jurídico"	44.8
HU_006	Distribución de solicitud a revisores	44.8
HU_007	Actualización estado "En Revisión Jurídica"	44.8
HU_010	Hoja de ruta	56
HU_011	Informe de gestión en Power BI	56
HU_012	Notificación automática al solicitante	7
HU_013	Cambio automático de responsable	33.6
Total, horas Fase 2	**376.6 horas**	

La segunda fase consolida la automatización del proceso jurídico y operativo del reconocimiento pensional. Aquí se incorporan redistribuciones automáticas, actualizaciones de estado más robustas, herramientas avanzadas para la toma de decisiones y mecanismos de retroalimentación al ciudadano.

DIVRI ha establecido que, dado que la fase 1 ya fue validada y puesta en producción, esta segunda fase deberá incluir las historias de usuario complementarias o restantes para garantizar que el flujo completo quede implementado. Con esto, se evita fragmentación del sistema y se asegura una evolución lógica del proyecto.

Es importante destacar que se definió formalmente que solo existirán dos fases, decisión respaldada y aprobada en la sesión del 15 de enero de 2026, bajo el acta 2_1_2026, garantizando un cierre estructurado del alcance total del proyecto.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

ACTIVIDADES

El proyecto de Gestión de Estados de Reconocimiento Pensional implica un conjunto de actividades técnicas y funcionales que permitieron construir, validar y poner en marcha las funcionalidades propuestas en las dos fases del desarrollo. A continuación, se presenta una descripción argumentada de cada uno de los procesos involucrados.

Diagrama y cronograma de actividades:
https://ioip-company.monday.com/boards/18374471706

---

1. Proceso de análisis

La primera etapa del proyecto consistió en un análisis detallado de los flujos actuales del proceso de reconocimiento pensional, las necesidades del área funcional y las brechas existentes entre el procedimiento manual y la futura solución digital.

Para ello se realizaron sesiones de levantamiento con el equipo de Prestaciones Sociales, abogados, sustanciadores, revisores y representantes de DIVRI, con el fin de identificar:

- Los diferentes estados que debe reflejar la solicitud pensional.
- Los responsables asociados a cada etapa.
- Las tareas manuales que podrían automatizarse sin afectar la trazabilidad jurídica.
- Las reglas de negocio esenciales para la transición entre estados.
- Los requerimientos de interoperabilidad con la sede electrónica.
-

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

Este análisis permitió construir las historias de usuario (HU) que estructuraron las fases del proyecto y definieron tanto los tiempos estimados como los criterios de aceptación utilizados más adelante en el proceso de pruebas.

2. Desarrollo de la solución

El desarrollo técnico se divide en varias actividades que garantizan la construcción completa y consistente del módulo de gestión de estados.

2.1 Creación y ajuste de la base de datos

Se diseña y estructura las tablas en base de datos necesarias para almacenar:

- Solicitudes radicadas
- Estados asignados
- Responsables jurídicos y administrativos
- Historial de cambios
- Registros de interoperabilidad con la sede electrónica

La base de datos se construyó bajo criterios de integridad referencial y auditoría, permitiendo trazabilidad de cada modificación realizada sobre las solicitudes.

2.2 Construcción de consultas y reglas de negocio

Se desarrollarán consultas optimizadas para:

- Buscar solicitudes según filtros específicos.
- Construir bandejas de trabajo para cada rol (abogado, sustanciador, revisor).
- Visualizar expedientes prestacionales.
- Ejecutar cambios automáticos de estado o responsable cuando la lógica del proceso lo requería.

Estas consultas se integraron con las reglas de negocio acordadas con el área funcional.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2.3 Diseño de formularios y componentes de captura

El equipo técnico desarrollará formularios que permitan:

- Radicar solicitudes.
- Actualizar estados.
- Consultar el estado actual y movimiento histórico.
- Visualizar expedientes.
- Distribuir solicitudes entre los diferentes roles jurídicos.

Se asegura que el diseño sea sencillo, usable y alineado con la experiencia requerida por los equipos.

2.4 Interoperabilidad con la sede electrónica

Una parte crítica del desarrollo es la integración con la sede electrónica, que permite:

- Actualizar el estado de la solicitud directamente a los canales ciudadanos.
- Asegurar que los cambios registrados en el SGDEA se reflejan automáticamente para el solicitante.
- Disminuir los tiempos de comunicación y mejorar la transparencia del proceso.

Se implementan servicios de envío y recepción de información, con validaciones automáticas y notificaciones configuradas desde la plataforma.

---

3. Proceso de pruebas de aceptación

Una vez finalizado el desarrollo, el cliente debe ejecutar un proceso de pruebas funcionales y de aceptación que incluyó:

- Validación de todas las historias de usuario.
- Revisión de transición correcta entre estados.
- Pruebas con usuarios reales.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

- Simulaciones del flujo completo desde la radicación hasta las notificaciones.
- Pruebas de interoperabilidad con la sede electrónica.

Las observaciones levantadas fueron ajustadas antes de cerrar formalmente cada fase del proyecto.

---

4. Documentación técnica y de usuario

Se realizarán dos tipos de documentación:

4.1 Documentación técnica

Incluye:

- Casos de uso
- Diagrama de paquetes
- Formato de requerimientos
- Plantilla de diseño
- Pruebas de sistemas de información

Esta documentación quedó disponible para los equipos de soporte de DIVRI.

4.2 Documentación para el usuario

Se crearon manuales y guías prácticas para:

- Radicar solicitudes
- Actualizar estados
- Consultar la bandeja general
- Revisar expedientes
- Distribuir solicitudes entre roles

Estas guías se incluirán en las capacitaciones.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

5. Capacitaciones

Se realizaron sesiones de capacitación dirigidas a los:

- Abogados
- Sustanciadores
- Revisores
- Equipo administrativo
- Líderes funcionales de DIVRI

Las capacitaciones se enfocarán en la operación del sistema, buenas prácticas, manejo de estados y uso de la bandeja de trabajo. Además, se resolvieran dudas operativas.

---

6. Despliegue en el SGDEA en ambiente de producción

Una vez aprobada la solución y validadas las pruebas, se procedió al despliegue en el SGDEA en el ambiente de producción.

Este proceso incluye:

- Migración de componentes
- Configuración de perfiles y permisos
- Pruebas finales sobre producción controlada
- Activación de servicios de interoperabilidad
- Monitoreo del comportamiento de la plataforma durante los primeros días

El despliegue permitirá que el sistema quedara totalmente operativo para el uso diario del equipo de Prestaciones Sociales y demás responsables.

Con las áreas internas de Relacionamiento al Ciudadano, Gestión Documental, Prestaciones Sociales, TICS y el proveedor, se revisaron cada una de las historias de usuario (HU) con sus respectivas horas de desarrollo, con el fin de definir cuáles se ejecutarían durante este semestre y harían parte de la Fase 1 del proyecto. Para este fin, se llevó a cabo una reunión en la que se acordaron los alcances y prioridades de dicha fase.

Para la Fase 1, de las 300 horas de desarrollo disponibles para esta vigencia, se trabajarán las siguientes historias de usuario (HU), las cuales en conjunto abarcan un total de 246,4 horas.

ID HU	Actividad	Tiempo estimado
HU_001	Radicación de la solicitud	11.2
HU_002	Iniciar proceso de actualización de estados	22.4
HU_003	Conformación expediente prestacional	33.6
HU_008	Actualización estado "Firmado"	56
HU_009	Actualización estado en Sede Electrónica	112
HU_014	Bandeja consulta general	11.2
TOTAL, DE HORAS DE DESARROLLO, FASE 1		246.4

Donde el cronograma de trabajo es el siguiente:

Fase 1 – Actualización y Gestión Inicial de estados (Total: 246.4 horas)

Elemento	Responsable	Estado	Cronograma	Seguimiento del progreso
Aprobación del documento de diseño	IG AM	Completado	feb. 13, '25 – nov. 19, '...	100%
Socialización al equipo técnico del proyecto	IG	Completado	ene. 26	100%
Desarrollo UH001 - Radicación de solicitud 2	YD	En ejecución	ene. 28 - feb. 5	0%
Desarrollo UH002 - Iniciar proceso de actualización de estados 2	YD	En ejecución	ene. 28 - feb. 6	0%
Desarrollo UH003 - Conformación expediente prestacional 2	YD	Pendiente	feb. 11 - 24	0%
Desarrollo UH008 - Actualización estado "Firmado" 3	YD	Pendiente	feb. 18 – mar. 4	0%
Desarrollo UH009 - Actualización estado en la sede electrónica	YD	Pendiente	feb. 27 – mar. 25	0%
Desarrollo UH014 - Bandeja de consulta general 3	YD	Pendiente	mar. 25 - 27	0%
Creación de casos de prueba y automatización QA 2	DT	Pendiente	mar. 30 - abr. 6	0%
Inicio de pruebas funcionales	DT	Pendiente	mar. 30 - abr. 13	0%
Inicio de documentación y videotutoriales 7		Pendiente	abr. 8 - 22	0%
Entrega del proyecto al cliente - Fase 1	IG	Pendiente	abr. 21	0%
Pruebas de aceptación	AM	Pendiente	abr. 21 - 28	0%
Capacitaciones 5	AM DT	Pendiente	abr. 27 - may. 1	0%
Despliegue en ambiente productivo de DIVRI	IG YD	Pendiente	abr. 30	0%
Monitoreo del proyecto en ambiente de producción	DT	Pendiente	may. 4 – 6	0%
+ Agregar elemento				
				13%

IMPLEMENTACIONES AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

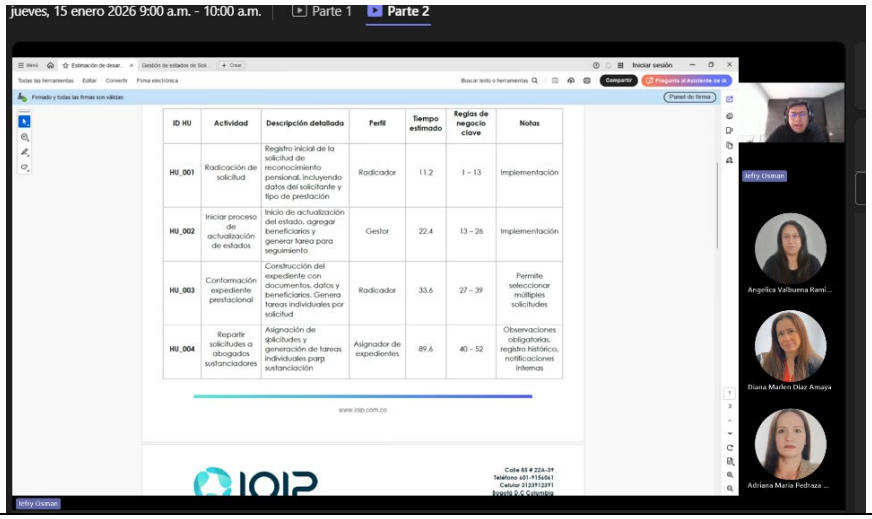
Durante el mes de enero, no se llevó a cabo implementaciones en el ambiente de producción de la plataforma SGDEA.

REUNIONES VIRTUALES Y CAPACITACIONES

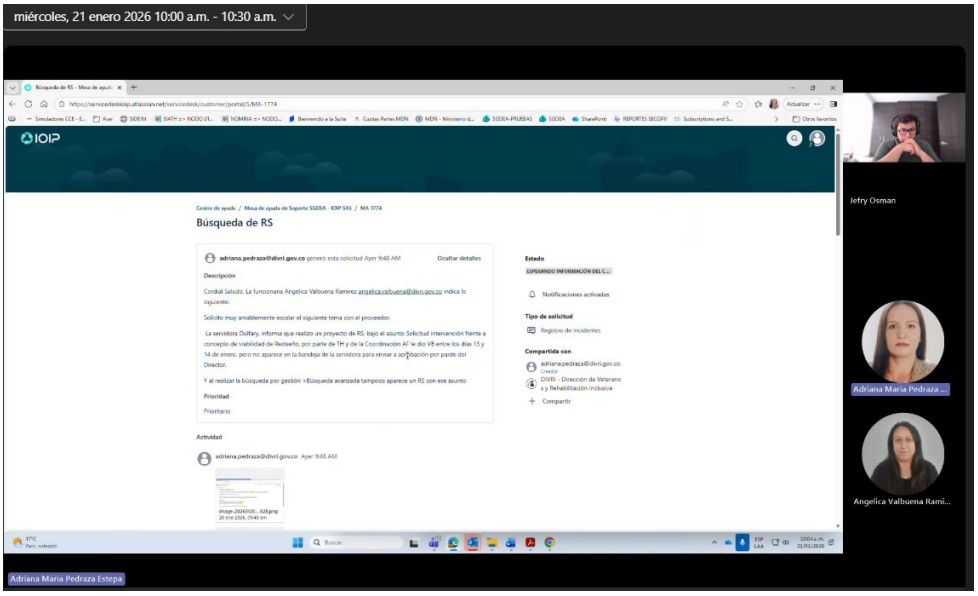
1. El 14 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



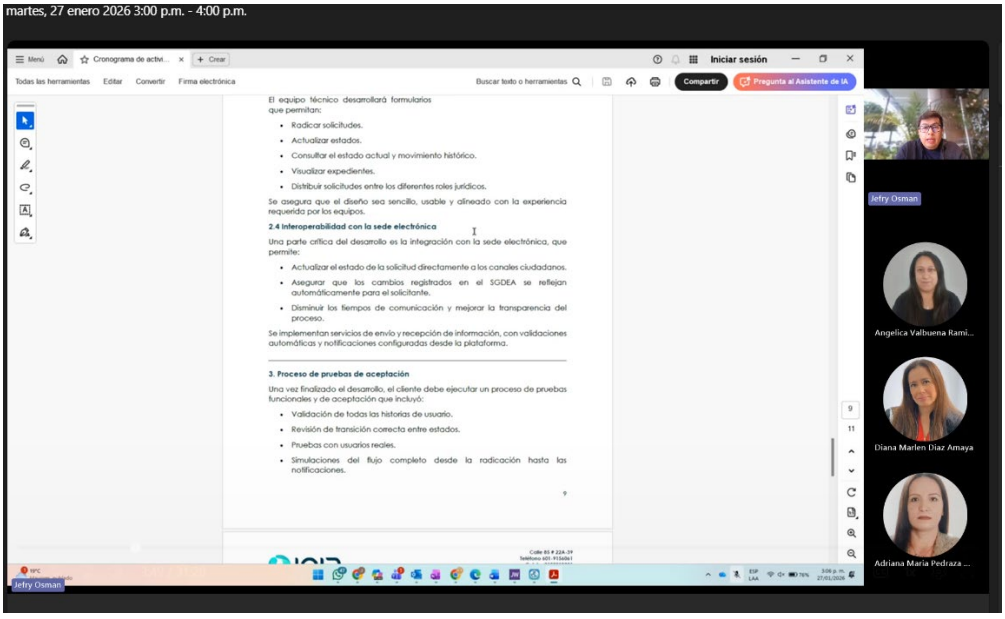
2. El 15 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de, Gestión Documental y el área de TICS, con el fin de dar manejo a la propuesta de desarrollo por fases para la Gestión de Estados para el reconocimiento



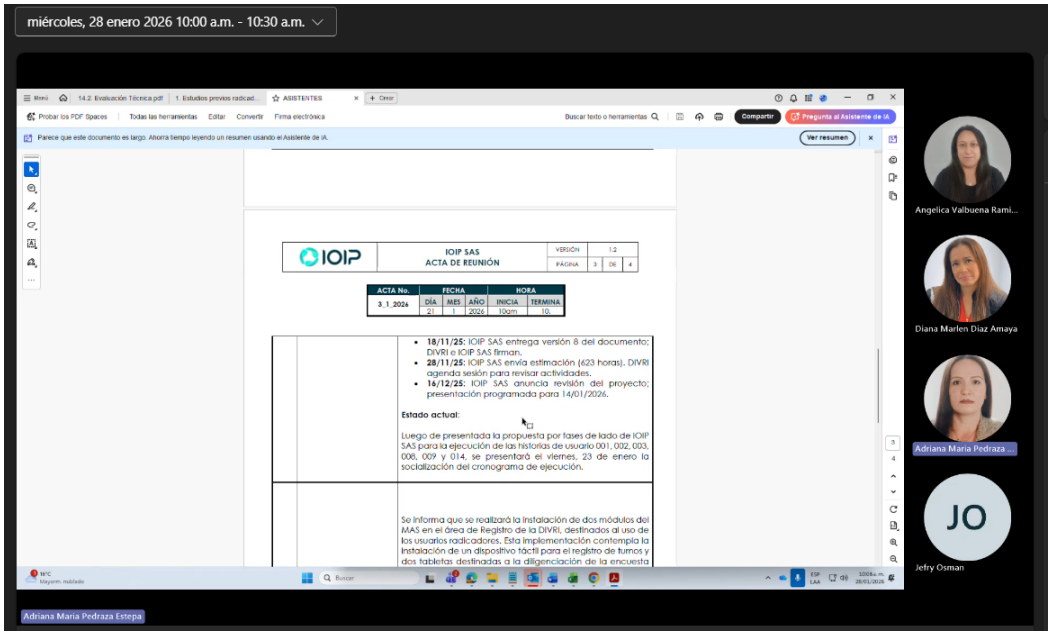
3. El 21 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de, Gestión Documental y el área de TICS, con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



4. El 27 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de, Gestión Documental y el área de TICS, con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



5. El 28 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, Grupo de Prestaciones Sociales, Gestión Documental y el área de TICS, con el fin de dar manejo al requerimiento sobre la Propuesta Estado de Tramites y las observaciones entregadas por IOIP.



Se da manejo a una bitácora de seguimiento donde se relacionan cada una de las actividades que se manejan con el proveedor

TICKET	FECHA	AÑO	MES	NOMBRES Y APELLIDO	DEPENDENCIA	MOTIVO SOPORTE	DESCRIPCION	SOLUCION	TIPIFICACION SOPORTE	ESTADO	FECHA SOLUCION	FECHA IMPLEMENTACION PRODUCCION
MA-1765	02/01/2026	2026	ENERO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Inconveniente con el Registro	Cordial Saludo El funcionario William Umaña william.umana@divri.gov.co indica lo siguiente: Respetuosamente solicito su amable colaboración en escalar la siguiente novedad con el proveedor, puesto que al tratar de generar un radicado de entrada, nos sale el error que se evidencia en las imágenes adjuntas. Es importante que esto tenga pronta solución ya que impide cumplir con las funciones de los radicadores.	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX para este mes no existía. Ya se realizó la creación correspondiente. Agradecemos validar nuevamente el flujo de firma digital y notificarnos si se presenta alguna novedad.	Solicitud	Cerrado	02/01/2026	
MA-1764	02/01/2026	2026	ENERO	German Ariel Fabara Jimenez <german.fabara@divri.gov.co>	Prestaciones Sociales	Inconveniente en la firma de RS	Cordial Saludo, el funcionario German Ariel Fabara Jimenez german.fabara@divri.gov.co indica que tiene problemas en el momento de firmar y que le generan estos mensajes	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX para este mes no existía. Ya se realizó la creación correspondiente. Agradecemos validar nuevamente el flujo de firma digital y notificarnos si se presenta alguna novedad.	Solicitud	Cerrado	02/01/2026	
MA-1771	14/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	Cordial Saludo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. No registra la ciudad de un país en la plataforma.	Se ha procedido con la creación de la ciudad solicitada en el sistema. Agradecemos validar la información y confirmar que todo se encuentre correcto. Quedamos atentos a cualquier novedad Alejandro Rodriguez Alejandro Rodriguez ha actualizado un comentario. Buena tarde, Se ha procedido con la creación de la ciudad solicitada en el sistema. Agradecemos validar la información y confirmar que todo se encuentre correcto.	Solicitud	Cerrado	15/01/2026	
MA-1774	20/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Búsqueda de RS	Cordial Saludo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. La servidora Dullary, informa que realizo un proyecto de RS, bajo el asunto Solicitud intervención frente a concepto de viabilidad de Rediseño, por parte de TH y de la Coordinación AF le dio VB entre los días 13 y 14 de enero, pero no aparece en la bandeja de la servidora para enviar a aprobación por parte del Director. Y al realizar la búsqueda por gestión >Búsqueda avanzada tampoco aparece un RS con ese asunto Prioridad	Alejandro Rodriguez comentó: Buen día, Se realiza la revisión de la bandeja de tareas del usuario, en la cual se logra visualizar el radicado de salida solicitado. Adicionalmente, se efectúa la búsqueda a través del módulo de búsqueda avanzada, evidenciando que el RS se encuentra aprobado, lo que permite continuar con el trámite correspondiente. Se adjunta el documento y el número de RS generado por el sistema, con el fin de facilitar su identificación y consulta. RS2026121AF023574 Quedo atento a cualquier otra inquietud, Gracias por la respuesta. Hemos verificado y no existen proyectos de RS del mes de enero con esta asunto. Efectivamente, se validaron las solicitudes de Vo. Bo. confirme a las imágenes compartidas, las cuales coinciden con los Vo. Bo. solicitados en el mes de enero sobre este proyecto de RS creado en el mes de noviembre.	Solicitud	Cerrado	27/01/2026	

MA-1775	20/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Inconveniente al cargar documentos	Jarvisio que hoy a cargar un desprendible que me solicitan de desde el área de peticiones para un juzgado, le cambie varias veces el nombre, se comprimió y sin embargo el sistema no permitió el cargue del documento Se hizo el acompañamiento de manera presencial y se intanto adjuntar otro PDF pero genera la misma novedad	y así encontrar la solución. Quedo atenta Adjunto envío video sobre el cargue del adjunto al radicado y pantallazo de la actividad realizada en la pestaña "Network". Agradezco la atención prestada y quedo atenta.	Solicitud	Cerrado	27/01/2026	
MA-1776	21/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Configuración Rol Digiturno	Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. Para el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción desde el área de ventanilla, solicito muy amablemente la ayuda del proveedor con la creación del perfil para ventanilla y tarraco de turno en el MAS, para poder asociarle a los colaboradores que están en ventanilla esta perfil sin que se vea afectado los demas radicadores	Alejandro Rodriguez comentó: Buena tarde, Nos permitimos confirmar que el perfil solicitado fue creado satisfactoriamente, cumpliendo con la configuración de acuerdo con lo requerido para el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción en los módulos de atención al ciudadano. El perfil fue creado bajo el nombre Digiturno-MAS, y se encuentra disponible para ser asociado a los colaboradores de área de ventanilla, sin afectar la operación ni los perfiles de los demás radicadores. En caso de requerir ajustes adicionales o acompañamiento durante su implementación, quedamos atentos a su solicitud. Nos permitimos confirmar que el perfil solicitado fue creado satisfactoriamente, cumpliendo con la configuración de acuerdo con lo requerido para el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción en los módulos de atención al ciudadano. El perfil fue creado bajo el nombre VENTANILLA_DIGITURNO- MODULO MAS, y se encuentra disponible para ser asociado a los colaboradores de área de ventanilla, sin afectar la operacion ni los perfiles de los demas radicadores. En caso de requerir ajustes adicionales o acompañamiento durante su implementación, quedamos atentos a su solicitud.	Solicitud	Cerrado	28/01/2026	
MA-1779	22/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Inconveniente al firmar	Cordial Saludo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: El coordinador German Fabara reporta la siguiente novedad: De manera atenta solicito su colaboración teniendo en cuenta que no he podido firmar digitalmente el radicado que se muestra a continuación. Es importante resaltar que solo con este radicado he tenido inconveniente para la firma Prioridad	Se detectó un inconveniente temporal al generar el documento firmado, originado por un problema de comunicación con un servidor externo. Por favor, verifique el correcto funcionamiento de la aplicación SIGNAX. limpie la caché del navegador, actualice el sistema y luego intente nuevamente realizar la firma. En caso de que el inconveniente persista, le solicitamos informarlo para poder brindar asistencia adicional. Cordial Saludo Se procede hacer la validación del RS y se evidencia que ya esta aprobado por la plataforma SGDEA. Por favor cerrar el ticket	Solicitud	Cerrado	27/01/2026	
							Cordial Saludo La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: Solicito muy	Se informa que, al efectuar la verificación correspondiente, se evidencia lo siguiente: El radicado de entrada ya fue debidamente tramitado y se encuentra archivado, bajo la gestión de la usuaria Iris Patricia Contreras. Adicionalmente, al revisar la bandeja de tareas de la usuaria Angélica Valvuena, se confirma que dicho trámite fue gestionado y completado				
MA-1784	27/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	No se registra evidencia	Cordial Saludo, la funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. Están solicitando la prueba de entrega del RS20250308PS011689, al hacer la busqueda en la plataforma de 4-72, se evidencia que no hay registros y al validar por histórico tampoco aparece registro de envío En el correo de notificación aparece de la siguiente manera. Agradezco la atención prestada y quedo atenta.	Informamos que, tras realizar las validaciones correspondientes, se identificaron errores en las direcciones de correo registradas. En el caso del destinatario contactofguerrapamplona@gmail. falta incluir la extensión .com; mientras que en la dirección Eduard.33@hotmail.com.com se repitió de manera incorrecta la extensión .com. Debido a estas inconsistencias, el envío no se efectuó correctamente. Error encontrado: Syntax error in parameters or arguments. The server response was: 5.1.6 Recipient addresses in single label domains not accepted. Asegurese que las direcciones de correo son validas y no tienen dominio simple. Ej: email@dominio Se procedió a corregir los direcciones de correo de los destinatarios y el envío se realizo correctamente, registrando en el historico la notificacion de 4-72	Solicitud	Cerrado	28/01/2026	
MA-1785	28/01/2026	2026	ENERO	Adriana María Pedraza Estepa	TICS	Configuración del Digiturno	Cordial Saludo Agradezco de su apoyo en poder obtener un acompañamiento en la instalación en un nuevo equipo tactil, ya que al manejarlo no logre avanzar, es viable que lo podamos revisar esta tarde tipo 14:30, si se puede por favor me confirman para generar la reunión por teams	Yeraldin Gutierrez Hoy 10:28 AM Cordial Saludo Confirmo el apoyo para el acompañamiento en la instalación, conforme a la solicitud realizada. Asimismo, solicitamos que en esta sesión se incluya también a jrodriguez@ccp.com.co y andriquez@ccp.com.co Se instalo el certificado? .. según la imagen a eso hace referencia Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros Respuesta automática Hoy 10:28 AM El estado de la solicitud ha pasado a ser en Work in progress. Alejandro Rodriguez Hoy 2:12 PM Buena tarde, Luego de realizar la sesión vía Teams, se verificó que el inconveniente se presentaba durante la instalación de los certificados necesarios para la correcta instalación del Desktop. Se brindó acompañamiento durante todo el proceso de instalación, el cual se completó de manera exitosa. Posteriormente, se validó el correcto funcionamiento del módulo en el equipo del usuario, sin presentar novedades adicionales. Cordialmente, Alejandro Rodriguez adriana.pedraza@divri.gov.co Hoy 2:14 PM Traducción?	Solicitud	Cerrado	28/01/2026	
MA-1786	28/01/2026	2026	ENERO	Diana Marlen Diaz Arraya <diana.diaz@divri.gov.co>	Relacionamiento con el Ciudadano	SOLICITUD REVISIÓN CONEXION TABLET	Cordial Saludo La funcionaria Diana Marlen Diaz Arraya <diana.diaz@divri.gov.co> indica lo siguiente: Amablemente, solicito de su valiosa colaboración en la conexión de la tablet, lista vez que , cada vez que envio para realizar la encuesta sale el error que se muestra en el pantallazo a continuación	¿Podrías, por favor, grabar un breve video con la consola abierta (F12) realizando el proceso de envío de la encuesta, donde podamos visualizar tanto los mensajes de la consola como la actividad en Network? Quedo atenta, sin embargo se está validando la conexión Respuesta automática Jueves 12:10 PM El estado de la solicitud ha pasado a ser en Esperando información del cliente. Yeraldin Gutierrez Jueves 12:36 PM Cordial Saludo Quisiéramos confirmar si el inconveniente persiste. Es importante validar la conexión de red para garantizar el correcto funcionamiento. adriana.pedraza@divri.gov.co Hoy 10:26 AM Cordial Saludo, Indica la funcionaria que ya quedo operativo la tablet Yeraldin Gutierrez Hoy 10:31 AM Cordial Saludo Gracias por la confirmacion. Procedo con el cierre Yeraldin	Solicitud	Cerrado	04/02/2026	
MA-1788	30/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Inconveniente al realizar un traslado	Cordial Saludo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: El sargento Didier Sierra, refiere la siguiente novedad, al hacer un traslado por integración de la petición P20260127AP001086	Alejandro Rodriguez Alejandro Rodriguez viernes 7:01 PM Buena tarde, En relación con el incidente reportado, se identificó que la causa del inconveniente corresponde a una falta de permisos necesarios para procesar el traslado por competencia. Se realizó el ajuste correspondiente en la configuración y, posteriormente, se continuó con el flujo correcto de la petición sin presentar nuevas incidencias. image-20260131-000107.png Quedamos atentos ante cualquier requerimiento adicional. Cordialmente, Alejandro Rodriguez Alejandro Rodriguez viernes 4:11 PM Buena tarde, Le informamos que el caso ha sido remitido al área técnica para su respectiva revisión. Una vez contemos con una respuesta o actualización sobre el estado del mismo, se estaremos comunicando oportunamente. Agradecemos su paciencia y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional. Cordialmente, Alejandro Rodriguez Alejandro Rodriguez viernes 7:01 PM Buena tarde,	Solicitud	Cerrado	04/02/2026	

A continuación, se comparte el informe mensual entregado por parte del proveedor



IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

RESPONSABLES DEL PROYECTO		
Entidad	**Nombre**	**Cargo**
DIVRI	Adriana Pedraza	Profesional en Defensa 14
IOIP SAS	Jefry Osman	Gerente de proyecto

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES 4
3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE 5
5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN 7
6. FIRMAS 8

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este documento es presentar una relación de las actividades realizadas por IOIP SAS en el marco del CONTRATO: 054/2024 MDN-VVGSED-DIVRI durante el mes de **enero de 2026.**

CONTRATO No.: 054/2024 MDN-VVGSED-DIVRI
CONTRATISTA: IOIP SAS

OBJETO: SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION Y NUEVOS DESARROLLOS PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL SGDEA PARA LA DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA.

2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES

Para el mes de **enero del 2026**, no se realizaron desarrollos o ajustes nuevos, ya que las entregas correspondientes a las solicitudes y requerimientos planificados previamente fueron completadas en los meses proyectados según el cronograma establecido.

Esto refleja el cumplimiento oportuno de los objetivos planteados, garantizando que las actualizaciones y mejoras fueran entregadas conforme a los plazos acordados.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE

A continuación, las actividades ejecutadas:

Actualización de la aplicación y/o base de datos

- **Información de la solicitud:**

Sistema:	SGDEA - Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo
Fecha:	
Solicitante:	

- **Descripción del cambio:**

  N/A

- **Observaciones y/o motivo del cambio:**

  N/A

- **Actualización base de datos:**

  N/A

- **Evidencias de los desarrollos desplegados:**

  N/A

- **Realización del cambio en ambiente de Producción/Pruebas:**

  - **Paso a producción:**

    N/A

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

Ejecutado por:

Nombre:	
Cargo:	

- Realización del cambio en ambiente de producción:

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

Resultado de las pruebas:	Exitoso:		No Exitoso:	

- Análisis de riesgos de seguridad

En caso de cualquier inconveniente con el objeto de que se deja en producción y que afecte la integridad, confidencialidad y disponibilidad se genera el rollback para no afectación del reporte.

- Manuales funcionales y/o técnicos

Para efectos de los despliegues de mejoras de producto y nuevas funcionalidades se realizará la entrega de los manuales correspondientes en el siguiente enlace: → DIVRI

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN

Con el fin de monitorear el correcto funcionamiento de la aplicación y seguimiento a la operación se tienen programadas sesiones de control semanales en las cuales se socializan las novedades presentadas, temas importantes y/o impacto que requieren seguimiento, nuevos requerimientos y presentación de nuevas tareas o procesos a desarrollar, en aquellos casos en los que se requiere de sesiones adicionales como en los levantamientos de requerimientos estas son programadas a solicitud de las partes.

Para efecto de control de estos seguimientos se genera documentación mediante actas y documentos de entendimiento las cuales reposan en el archivo de cada una de las partes.

- Acta de seguimiento #1_1_2026 del 14 de enero de 2026.
- Acta de seguimiento #3_1_2026 del 21 de enero de 2026.
- Acta de seguimiento #4_1_2026 del 28 de enero de 2026.

- **Capacitaciones realizadas:**

  No se realizaron capacitaciones este mes.

Y

CLASIFICACION DE BIENES O SERVICIOS:

1. **Nombre del bien intangible Vida útil y valor**

NOMBRE	FINITA	INDEFINIDA	SI ES FINITA AÑOS DE USO	VALOR
	☐	☐		

2. **Clase de servicio al bien Intangibles**

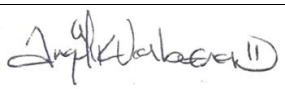
NOMBRE DEL SERVICIO	FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN	VALOR
Suscripción		
Renovación y/o actualización		
Mantenimiento		
Desarrollos: Se reconocen como Intangible	☐	
Desarrollos: NO se reconocen como Intangible	☐	

ETAPA	**VALOR**
En proceso ☐	
Finalizado ☐	

3. **Descripción De Bienes Tangibles**

DESCRIPCIÓN	MARCA	CANTIDAD	VALOR	VIDA ÚTIL

Defensa DIVRI DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA	**FORMATO**	**Código: GC-F-013**
	RECIBIDO A SATISFACCIÓN	**Versión No: 02** **Vigente a partir de: 21 de enero 2025**

	FIRMA DEL SUPERVISOR	 ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA
	FIRMA DEL SUPERVISOR	ANGELICA VALBUENA RAMIREZ
	FIRMA Y NOMBRE DE ALMACENISTA DIVRI (APLICA EXCLUSIVAMENTE PARA BIENES)	
	FECHA DE EXPEDICION	Bogotá D.C; 04 de Febrero de 2026

1	**NOMBRE O RAZON SOCIAL**	IOIP SAS
2	**IDENTIFICACIÓN**	901.257.606-5
3	**CONTRATO N°**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
4	**NÚMERO DE PAGO**	20
5	**REGIMEN TRIBUTARIO AL QUE PERTENECE**	☒ **RESPONSABLE DE IVA** ☐ **NO RESPONSABLE DE IVA** ☐ **REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN**
6	**CRP:** Número de registro presupuestal del Contrato **725/2025 2026/2026**	☒ **VIGENCIA ACTUAL** ☐ **RESERVA** ☐ **VIGENCIA EXPIRADA**
7	**EJECUCIÓN A PARTIR DE:**	4-JUNIO-2024
8	**FECHA DE FINALIZACIÓN**	30-JUNIO-2026
9	**OBJETO**	PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO Y HORAS DE DESAROLLO PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICO SGDEA ARCHIVOX y TRAMITEX DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
10	**VALOR TOTAL**	**Valor Inicial del Contrato ($)**: $431.454.330,16 **+ Valor Adiciones**: **- Valor Reducciones**: **Valor Total del Contrato ($)**: $431.454.330,16
11	**MODIFICACIONES DEL CONTRATO**	☐ **ADICIÓN** ☐ **OTROS** ☐ **REDUCCIÓN** ☐ **PRÓRROGA** ☐ **CESIÓN**
12	**FORMA DE PAGO:** El valor del contrato se pagará, por intermedio del Grupo Administrativo y Financiero de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C (Programa Anual Mensualizado de Caja), dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación en el Grupo Administrativo y Financiero de los documentos requeridos para pago: factura en caso de ser aplicable, certificado cumplimiento a satisfacción del servicio por parte del supervisor y los trámites administrativos a que haya lugar, así:	

	FORMA DE PAGO 1. PAGOS MENSUALES O POR FRACCIÓN DE MES Y CONTRA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOSPARA EL ÍTEM DE SOPORTE TÉCNICO ARCHIVO X TRAMITE X, DE ACUERDO CON LOS VALORES OFERTADOS PACTADOS EN EL CONTRATO 2. PARA EL ÍTEM DE HORAS DE DESARROLLO SE PAGARÁN DE FORMA PROPORCIONAL DE ACUERDO CON EL SERVICIO PRESTADO DE ACUERDO CON LOS VALORES OFERTADOS PACTADOS EN EL CONTRATO	
13	**VALOR DE PAGO SOLICITADO**	ONCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS M/CTE CON VEINTITRÉS CENTAVOS $11.972.491,23
14	**PERIODO**	ENERO 2026
15	**CAMBIO DE CUENTA BANCARIA**	☐ Si ☒ No
16	**N° Y TIPO DE CUENTA BANCARIA DEL CONTRATISTA**	Cuenta de Ahorros No.: 031-00052244
17	**ENTIDAD FINANCIERA**	Bancolombia
18	**PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL OBJETO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES**	**AÑO 2024** Soporte y Mantenimiento SGDEA (7/7)……..……..……100% Horas de Desarrollo (200/200)……...…...100% **AÑO 2025** Soporte y Mantenimiento SGDEA (12/12)……100% Horas de Desarrollo (300/300)…….……100% **AÑO 2026** Soporte y Mantenimiento SGDEA (1/6)……..……16.67% Horas de Desarrollo (0/300)……..…..……0%
19	**PORCENTAJE ACUMULADO DE PAGOS SOLICITADOS**	**AÑO 2024** Soporte y Mantenimiento SGDEA (7/7) $73.497.339,30/$73.497.339,30……..…100% Horas de Desarrollo (200/200) $34.510.000,00/$34.510.000,00……..100% **TOTAL 2024**: $73.497.339,30 + $34.510.000,00 = $108.510.000.00 ….100% **AÑO 2025** Soporte y Mantenimiento SGDEA (12/12) $136.503.462,48 / $136.503.462,48……..……100% Horas de Desarrollo (300/300) $56.082.201,00 / $56.082.201,00……..……..……..100% **TOTAL 2025**: $136.503.462,48 + $56.082.201,00 = $192.585.663,48 100%

		AÑO 2026 Soporte y Mantenimiento SGDEA (1/6) $11.972.491,23 / $71.834.947,38……16,67% Horas de Desarrollo (0/300) $0 / $59.026.380,00……0% **TOTAL**: $11.972.491,23 + $0 = $11.972.491,23 ……9.15% **Acumulado TOTAL 2024-2025-2026: $312.565.494,01 / $431.454.330,16 72.44%**
20	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES: El suscrito supervisor certifica, que: Recibió a satisfacción A continuación, se relacionan cada una de las actividades manejadas con el proveedor durante el mes: **SOPORTE TECNICO** A nivel del soporte técnico se dio manejo a los siguientes requerimientos en el mes de enero 2026 los cuales se encuentran reportados en el informe mensual por parte del proveedor IOIP **INFORME No. 1** Informe de Gestión del Soporte Técnico Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – DIVRI Contrato No. 54/2024 MDN VVGSED DIVRI Contacto: Adriana Pedraza Periodo: 1 al 31 enero 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 de Ejecutivo

Durante el mes de enero de 2026, se gestionaron un total de **15 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 5 casos, lo que representa el 33,33 % del total, evidenciando que estos casos concentran la mayor demanda operativa.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes asociadas a **Firma Digital – Signax**, con **4 casos (26,67 %)**, principalmente relacionadas con procesos de firma digital y validación del servicio.

Así mismo, la categoría **Configuración Funcional** registró **3 solicitudes (20 %)**, correspondientes a ajustes de roles, perfiles.

Finalmente, las clasificaciones de **Integración**, **Notificación** y **Tarea/Configuración** presentaron **1 solicitud cada una**, representando individualmente el **6,67 %** del total, lo que indica una incidencia menor y puntual en estos componentes.

1. **Resultados detallados por clasificación**

Clasificación	Cantidad de Ticket	%
Configuracion Funcional	3	20,00%
Firma Digital -Signax	4	26,67%
Gestión de Documentos	5	33,33%
Integración	1	6,67%
Notificación	1	6,67%
Tarea/Configuracion	1	6,67%
Total general	**15**	**100%**

Tabla 1: Resultados detallados por clasificación

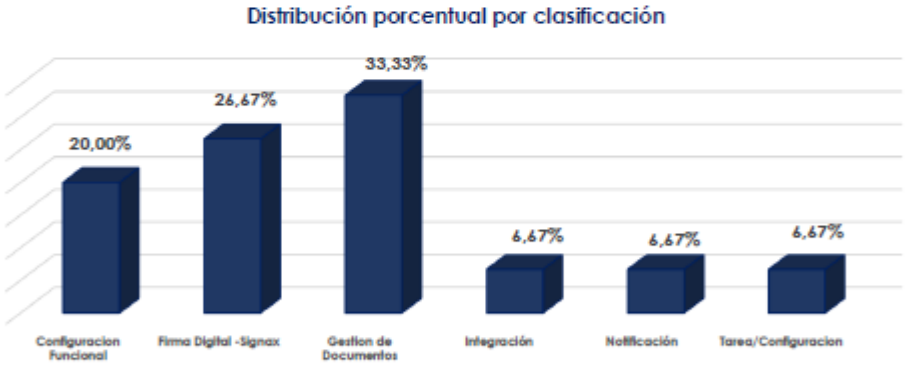


Gráfico 1: Distribución porcentual de casos por Clasificación

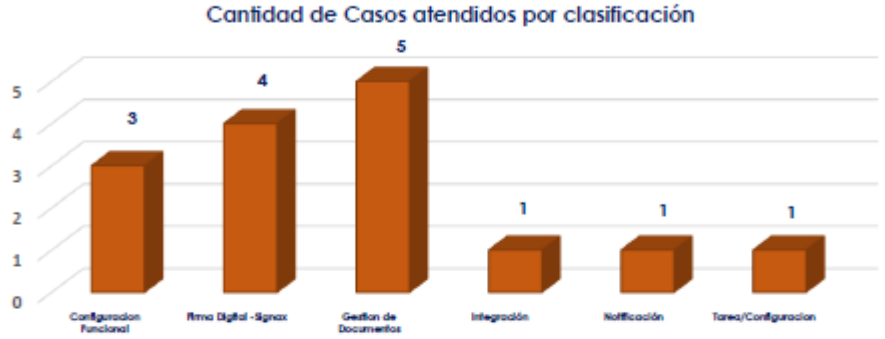


Gráfico 2 : Cantidad de Casos atendidos por clasificación

2. Cumplimiento del ANS

Se gestionaron un total de 15 tickets de soporte. De estos, 12 solicitudes, equivalentes al 80 %, cumplieron con el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) dentro de los tiempos establecidos.

Adicionalmente, 3 tickets, representando el 20 % del total, ya fueron atendidos y gestionados, encontrándose actualmente a la espera de confirmación sobre su validación del correcto funcionamiento de las soluciones implementadas. Estos casos no presentan incumplimientos del ANS y se encuentran en etapa de cierre administrativo.

Cumplio con el ANS?	Cantidad de Ticket
-	3
SI	12
Total general	**15**

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. No obstante, los picos recurrentes hacia el final del mes sugieren la conveniencia de reforzar monitoreo y soporte en estas fechas, especialmente en actividades de cierre o aumento de trámites.

Fecha de Registro	Cuenta de No. Ticket
2/01/2026	2
14/01/2026	1
20/01/2026	2
21/01/2026	1
22/01/2026	1
23/01/2026	1
26/01/2026	2
27/01/2026	1
28/01/2026	2
30/01/2026	2
Total general	**15**

Tabla 3: Tickets recibidos por fecha

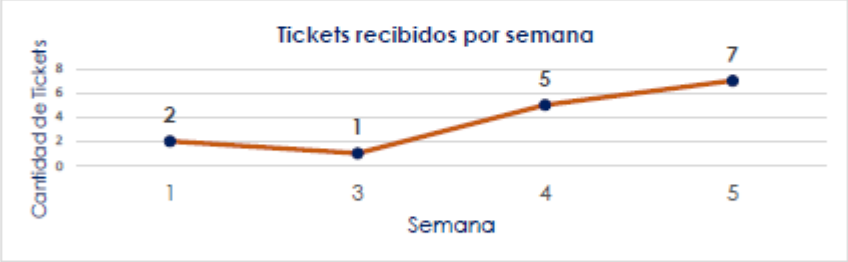


Gráfico 3: Cantidad de Tickets recibidos por semana

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 de soporte

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplio con el ANS?	Clasificacion	Observaciones
MA-1764	Inconveniente en la firma de RS	Usuario presenta problema al momento de firmar	2/01/2026 10:28	2/01/2026 04:27	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX no existía, se realizó la creacion correspondiente.
MA-1763	Inconveniente con el Registro	Al tratar de generar un radicado de entrada, arroja error	2/01/2026 10:20	2/01/2026 16:26	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX no existía, se realizó la creacion correspondiente.
MA-1771	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	14/01/2026 13:55	15/01/2026 16:49	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Tarea/Configuracion	Se creo la ciudad solicitada en el sistema
MA-1780	Petición no está en la bandeja	Me reasignaron una petición desde Dirección, pero no llego a mi bandeja.	23/01/2026 08:59	23/01/2026 12:56	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	El radicado de entrada ya fue debidamente tramitado y se encuentra archivado
MA-1782	Eliminar RS de la bandeja	Solicita eliminar proyecto de radicados de salida	26/01/2026 15:26	27/01/2026 15:56	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	Se procede a eliminar los radicados solicitados
MA-1781	No visualiza respuesta de VB	No puede visualizar radicado en la bandeja	26/01/2026 11:36	27/01/2026 15:11	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	El RS no lo podrá ver la usuaria en su bandeja ya que se realizo una solicitud de aprobacion
MA-1779	Inconveniente al firmar	No se ha logrado firmar radicado digitalmente	22/01/2026 15:55	27/01/2026 15:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	Se detectó un inconveniente temporal al generar el documento firmado, originado por un problema de comunicación con un servidor externo.

7

MA-1776	Configuración Rol Digiturno	Creación del perfil para ventanilla y llamado de turno en el MAS	21/01/2026 10:41	27/01/2026 11:54	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Configuracion Funcional	El perfil fue creado bajo el nombre VENTANILLA_DIGITURNO- MODULO MAS
MA-1774	Búsqueda de RS	Usuario no puede visualizar proyecto de RS	20/01/2026 09:48	27/01/2026 15:12	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	Hemos verificado y no existen proyectos de RS del mes de enero con este asunto. Efectivamente, se validaron las solicitudes de Vo. Bo. conforme a las imágenes compartidas, las cuales coinciden con los Vo. Bo. solicitados en el mes de enero sobre este proyecto de RS creado en el mes de noviembre.
MA-1785	Configuración del Digiturno	Instalación de digiturno en nuevo equipo táctil	28/01/2026 10:17	28/01/2026 14:25	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Configuracion Funcional	En sesión vía Teams, se verificó que el inconveniente se presentaba durante la instalación de los certificados necesarios para la correcta instalación del Desktop.
MA-1784	No se registra evidencia	Solicito prueba de entrega notificacion 4-72	27/01/2026 16:02	28/01/2026 10:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Notificación	Se identificaron errores en las direcciones de correo registradas, se procedió a corregir las direcciones de correo de los destinatarios y el envio se realizó correctamente, registrando en el historico la notificacion de 4-72
MA-1775	Inconveniente al cargar documentos	Cargue de anexos al responder solicitud de informacion	20/01/2026 14:39	28/01/2026 10:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	-

8

MA-1786	Solicitud revisión conexión Tablet	Conexión de Tablet al envio de encuentra de satisfacción	28/01/2026 13:47	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Configuracion Funcional	Se solicito más informacion para ¿Este mensaje se muestra al enviar la encuesta por correo electrónico o al enviarla a un dispositivo?, también se solicitó revisar la conexión de Red
MA-1787	Revisar la Viabilidad de Manejar RS	Firmar proyecto de RS	30/01/2026 10:44	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Firma Digital - Signax	El funcionario debe realizar el proceso de firma directamente desde su equipo físico, dado que en dicho equipo se encuentran instaladas las aplicaciones necesarias para la firma digital. Este procedimiento es de carácter personal e intransferible. Se recomendó reiniciar Signax
MA-1788	Inconveniente al realizar un traslado	Error al realizar traslado por integración	30/01/2026 11:19	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Integración	Se identificó que la causa del inconveniente correspondía a una falta de permisos necesarios para procesar el traslado por competencia. Se realizó el ajuste correspondiente en la configuración y, posteriormente, se continuó con el flujo correcto de la petición sin presentar nuevas incidencias.

4. Conclusiones

Durante el mes de enero 2026 se registraron 15 solicitudes de soporte relacionadas con el software de gestión documental, 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 Firma Digital – Signax, sin que se identifiquen fallas estructurales del sistema, sino situaciones asociadas principalmente a configuraciones, permisos y servicios externos.

El análisis del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) evidencia que 12 solicitudes (80 %) cumplieron con el ANS dentro de los tiempos establecidos. Las 3 solicitudes restantes ya fueron gestionadas y se encuentran pendientes de validación por parte del usuario, sin evidenciar incumplimientos en los tiempos de atención.

La atención de las solicitudes se realizó de manera oportuna y uniforme a lo largo del período. Los casos asociados a configuraciones funcionales, integraciones y notificaciones fueron atendidos mediante ajustes controlados y documentados, garantizando la continuidad del servicio y la correcta operación de los procesos.

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

5. Firmas

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

JEFRY MAURICIO OSMAN RAMIREZ

Firmado digitalmente por JEFRY MAURICIO OSMAN RAMIREZ
Fecha: 2026.02.03 10:22:19 -05'00'

10

Durante el mes de **enero 2026** se registraron 15 solicitudes de soporte relacionadas con el software de gestión documental, 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 Firma Digital – Signax**, sin que se identifiquen fallas estructurales del sistema, sino situaciones asociadas principalmente a configuraciones, permisos y servicios externos.

https://servicedeskioip.atlassian.net/ donde se obtuvo respuesta, brindando solución o ejecución a los requerimientos solicitados por parte del área usuaria

	MA-1786	SOLICITUD REVISIÓN CONEXION TABLET	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	28/ene/26	Hoy	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1787	Revisar la Viabilidad de Manejar RS	ESPERANDO I...	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	30/ene/26	Hoy	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1792	Eliminar Comunicados Internos	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	Ayer	Ayer	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1790	No permite la generación de RE	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/feb/26	02/feb/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1785	Configuración del Digiturno	FINALIZADA	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	28/ene/26	28/ene/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1775	Inconveniente al cargar documentos	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	20/ene/26	28/ene/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1784	No se registra evidencia	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	27/ene/26	28/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1782	Eliminar RS de la bandeja	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	26/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1779	Inconveniente al firmar	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	22/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1774	Búsqueda de RS	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	20/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1781	No visualiza respuesta de VB	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	26/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1776	Configuración Rol Digiturno	FINALIZADA	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	21/ene/26	27/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1780	Petición no está en la bandeja	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	23/ene/26	23/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari
	MA-1771	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	14/ene/26	15/ene/26	--	Alejandro Rodriguez	Prioritari

ACTAS INTERNAS DIVRI Y IOIP

A continuación, se adjuntas las actas de las reuniones manejadas entre la Entidad y el proveedor

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2	
		PÁGINA	1 DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	No existen casos de soporte abiertos a hoy.
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa. • **10/09/25:** DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25:** DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes.

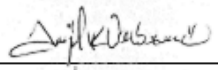
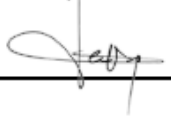
ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

		• **25/09/25**: IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25**: DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25**: DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25**: Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones. • **18/11/25**: IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25**: IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25**: IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. **Estado actual:** Se espera la presentación de la propuesta de fases por IOIP SAS el 14 de enero de 2026.
3.	Tablets del MAS en DIVRI	El área de Atención al Ciudadano solicitó capacitación sobre la configuración de usuarios. TICs informó que dicha capacitación fue impartida por IOIP en diciembre. Se acordó suministrar los videos de la sesión a los usuarios que lo requieran.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
No se dejan compromisos.			
Próxima reunión	miércoles, 21 de enero de 2026		
Firma de participantes			
Nombre	**Firma**		

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	3	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	4

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

Tipo de reunión	Socialización de la propuesta de desarrollo por fases - Gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Introducción	Se da inicio a la sesión, interviniendo Adriana Pedraza, quien presenta la introducción a la propuesta de IOIP SAS para la entrega del proyecto de Gestión del reconocimiento pensional.
2.	Exposición del producto mínimo viable	Jefry Osman, representante de IOIP S.A.S., informa que es posible realizar el desarrollo y puesta en producción de algunas historias de usuario como parte de un producto mínimo viable, dado que la DIVRI no cuenta con la cantidad suficiente de horas de desarrollo para ejecutar el proyecto de Gestión del reconocimiento pensional. Se indica que la estimación completa del proyecto contempla 14 historias de usuario, que suman un total de 623 horas. IOIP propone la ejecución de las siguientes historias de usuario como parte de la entrega de un producto mínimo viable, con el fin de poner en marcha el SGDEA en el ambiente de Producción:

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

ID HU	Actividad	Tiempo estimado
HU_001	Radicación de la solicitud	11.2
HU_002	Iniciar proceso de actualización de estados	22.4
HU_003	Conformación expediente prestacional	33.6
HU_008	Actualización estado "Firmado"	56
HU_009	Actualización estado en Sede Electrónica	112
HU_014	Bandeja consulta general	11.2
TOTAL, DE HORAS DE DESARROLLO, FASE 1		246.4

3.	Salvedades del alcance fase 1	De la propuesta presentada se establecen dos salvedades: 1. Es fundamental que el área de negocio (Prestaciones Sociales) conozca el alcance y la ejecución de esta primera fase del proyecto, dado que algunos procesos deberán continuar realizándose manualmente por parte de ciertos roles involucrados, como abogados, sustanciadores y revisores. DIVRI informa que esta aclaración será presentada al Director en la exposición sobre la ejecución del proyecto y al líder del área de Prestaciones Sociales, Germán Fabara. Asimismo, este alcance será considerado en las capacitaciones, manuales de usuario y entregas.

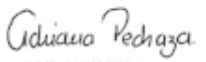
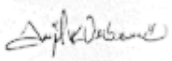
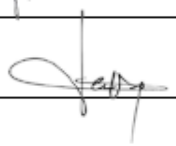
ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

2. Dado que la propuesta presentada fue validada en una primera fase, considerando la puesta en producción y las horas de desarrollo estimadas, DIVRI deberá garantizar que la fase 2 del proyecto incluya las historias de usuario restantes, las cuales se detallan a continuación:

ID HU	Actividad	Tiempo estimado
HU_004	Repartir solicitudes a abogadores y sustanciadores	89.6
HU_005	Actualización estado "En estudio jurídico"	44.8
HU_006	Distribución solicitud a revisores	44.8
HU_007	Actualización estado "En Revisión Jurídica"	44.8
HU_010	Hoja de ruta	56
HU_011	Informe de gestión Power BI	56
HU_012	Notificación actualización a solicitante	7
HU_013	Cambio automático responsable	33.6
TOTAL, DE HORAS DE DESARROLLO, FASE 2		376.6

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Cronograma fase 1 del proyecto	IOIP SAS	22 de enero 2025

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	4

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	Actualmente se registrar 2 casos de soporte abiertos: 1. **MA-1774 Búsqueda de RS** Se informó inicialmente que el proyecto de RS estaba en la bandeja de la usuaria Dulfary Agudelo, creado en noviembre. DIVRI aclaró que el documento visible en la bandeja corresponde a diciembre 2025, con asunto similar pero dirigido a otra persona. El radicado buscado corresponde a enero 2026, mismo asunto, pero dirigido al Dr. Juan Carlos Figueroa Godoy. Se verificó el correo de notificaciones y se confirmó que las solicitudes de Vo. Bo. sí se hicieron en enero 2026. Tras la validación final, se concluyó que no existen proyectos de RS creados en enero con ese asunto; el único coincide con el proyecto creado en noviembre, que sí tuvo Vo. Bo. solicitados en enero. **Estado: Esperando información del cliente.**

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

		2. MA-1775 Inconveniente al cargar documentos Se solicitó información adicional al usuario. Se recibió el anexo requerido y se iniciaron las pruebas para reproducir el inconveniente. **Estado: Esperando información del cliente.**
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa. • **10/09/25:** DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25:** DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes. • **25/09/25:** IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25:** DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25:** DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25:** Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones.

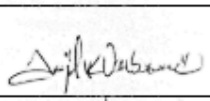
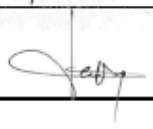
ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

		• **18/11/25**: IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25**: IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25**: IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. **Estado actual:** Luego de presentada la propuesta por fases de lado de IOIP SAS para la ejecución de las historias de usuario 001, 002, 003, 008, 009 y 014, se presentará el viernes, 23 de enero la socialización del cronograma de ejecución.
3.	Instalación de módulos MAS en DIVRI	Se informa que se realizará la instalación de dos módulos del MAS en el área de Registro de la DIVRI, destinados al uso de los usuarios radicadores. Esta implementación contempla la instalación de un dispositivo táctil para el registro de turnos y dos tabletas destinadas a la diligenciación de la encuesta de satisfacción. La DIVRI asumirá la configuración del dispositivo táctil y de las tabletas, así como la parametrización de los turnos y módulos desde la administración del MAS en el SGDEA. Por su parte, IOIP SAS llevará a cabo la configuración de los perfiles relacionados con esta implementación. Se estima que la puesta en funcionamiento de estos módulos iniciará el lunes, 26 de enero de 2026.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	4	DE	4

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Presentación del cronograma de ejecución del proyecto de Gestión de estados de reconocimiento pensional – Fase 1.	IOIP SAS	23 enero de 2026
2.	Instalación del dispositivo táctil, tablets y configuración de módulos y turnos en el MAS para el área de registro.	DIVRI	23 enero de 2026
3.	Solicitud de configuración de perfiles para el MAS en el área de registro.	DIVRI – IOIP SAS	21 enero de 2026
Próxima reunión	miércoles, 28 de enero de 2026		

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
5_1_2026	27	1	2026	3pm	3:36pm

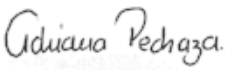
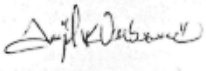
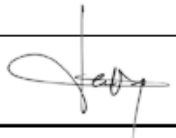
Tipo de reunión	Socialización del cronograma - Gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Introducción	Se da inicio a la sesión, interviniendo Adriana Pedraza, quien presenta el objetivo de la reunión en donde IOIP SAS presentará el cronograma del proyecto de Gestión del reconocimiento pensional.
2.	Exposición del producto mínimo viable	Jefry Osman, en representación de IOIP S.A.S., presenta formalmente el documento del proyecto, en el cual se detallan las fases 1 y 2, junto con el alcance y las actividades contempladas para cada una de ellas. Durante su exposición, explica que el proyecto está estructurado bajo una metodología organizada por fases, las cuales incluyen de manera integral los procesos de análisis, documentación, desarrollo, ejecución de pruebas, capacitaciones y despliegue de la solución. Se realiza una descripción detallada de cada una de las actividades contempladas en ambas fases, especificando sus objetivos, dependencias y entregables, con el fin de

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
5_1_2026	27	1	2026	3pm	3:36pm

		asegurar la correcta comprensión del alcance del proyecto por parte de los asistentes. Posteriormente, se presenta el cronograma de ejecución, en el cual se establecen las fechas estimadas para cada actividad, indicando que el inicio del desarrollo está programado para el 28 de enero de 2026 y que la fecha propuesta de despliegue de la solución es el 30 de abril de 2026. Adicionalmente, el proyecto es socializado mediante un diagrama de Gantt, el cual permite visualizar de forma clara la secuencia de actividades, los tiempos estimados y las relaciones entre las diferentes tareas del proyecto. Finalmente, se informa que el documento del proyecto será compartido con los participantes, junto con el enlace al tablero de seguimiento en la herramienta Monday, donde se podrá consultar el avance actual del proyecto y hacer seguimiento continuo a su ejecución.

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
5_1_2026	27	1	2026	3pm	3:36pm

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

IOIP	IOIP SAS ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	1.2		
		PÁGINA	1	DE	3

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Relacionamiento com el ciudadano
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

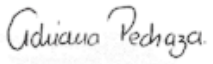
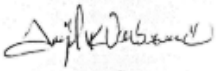
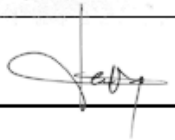
No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	Actualmente no se registran abiertos casos de soporte.
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

		• **10/09/25**: DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25**: DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes. • **25/09/25**: IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25**: DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25**: DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25**: Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones. • **18/11/25**: IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25**: IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25**: IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. • **27/01/26**: IOIP SAS hace la socialización del cronograma del proyecto e informa que dio inicio a los desarrollos.
3.	Instalación de módulos MAS en DIVRI	DIVRI solicitó acompañamiento del equipo técnico de IOIP SAS para instalar el módulo táctil en el equipo. Se solicitará mediante JIRA.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Acompañamiento en la configuración MAS táctil	IOIP SAS	28 de enero 2026

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

Próxima reunión	miércoles, 28 de enero de 2026
Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

Defensa	FORMATO	Página 1 de 3 Código: DP-F-011
	ACTA REUNION DE TRABAJO	Versión: 6 Vigente a partir de: 27 de junio de 2024

Acta Número	01				
Tema / Asunto	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES-PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026				
Fecha	20/01/2026	Hora Inicio	10:00 am.	**Hora Final**	11:00 am
Lugar	Relacionamiento con el Ciudadano				

Participantes	
Paola Margarita Calderón	Planeación
Angelica Valbuena Ramírez	Líder Gestión Documental
Adriana María Pedraza	TICS
German Ariel Fabara	Coordinador Grupo Prestaciones Sociales
Diana Marlen Díaz Amaya	Relacionamiento con el Ciudadano con el Ciudadano (E)
Invitados	
N/A	
Ausentes	
N/A	

Orden del día

1. Revisión Estrategia Racionalización de Trámites-plan participación ciudadana 2026.
2. Confirmación contigua del equipo de Trabajo
3. Compromisos

Desarrollo

Se da apertura a la mesa de trabajo por parte de la funcionaria Paola Calderón, del área de Planeación, quien indica que el objetivo de la reunión es concertar la implementación de la Racionalización de Trámites 2026.

Toma la palabra la funcionaria Diana D. Amaya, de Relacionamiento con el Ciudadano, quien manifiesta que para el año 2027 se dará continuidad al proyecto del expediente en línea. Adicionalmente, informa que la semana anterior la ingeniera Adriana, del área de TICS, convocó a una reunión con la empresa IOIIP SAS – Grupo Gestión Documental, con el fin de socializar la propuesta de desarrollo del proyecto por fases, correspondiente a la gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional – DIVRI.

En dicha socialización se informó que el proyecto podrá desarrollarse en dos o tres fases, dependiendo de las horas de desarrollo asignadas. Para la primera fase, se desarrollarán las historias 1, 2, 3, 8, 9 y 14, la cual tendrá vigencia hasta el 30 de junio de 2026, fecha en la que quedará puesta en marcha.

Esta primera fase contempla la inducción al uso de la herramienta, la entrega de un archivo exportable para la descarga de información requerida en la presentación de informes ante la Dirección, así como los manuales de usuario y técnico. En este punto, se resalta la necesidad

*Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

del compromiso del Grupo de Prestaciones Sociales para el uso efectivo de la herramienta.

Posteriormente, con la adición de horas de desarrollo que se encuentra gestionando la ingeniera Adriana desde TICS, se daría continuidad a la fase dos, lo que permitiría que el proyecto se extienda hasta el año 2028.

Equipo de trabajo para la racionalización de trámites

Se plantea la inquietud sobre la conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites. En respuesta, la funcionaria Paola Calderón, de Planeación, informa que se mantiene el mismo equipo de trabajo. Así mismo, señala que la propuesta debe estar lista para ser presentada ante el Comité del día 28 del presente mes, para su respectiva aprobación.

Indica además que, previo a dicha sesión de comité, es necesario realizar una reunión adicional para revisar en detalle la propuesta que será presentada.

Se cede la palabra a la ingeniera Adriana, del área de TICS, quien resalta que la empresa IOIIP SAS entregará la primera fase del proyecto directamente en producción, la cual incluirá los siguientes componentes:

- Radicación
- Actualización
- Conformación del expediente
- Consulta para funcionarios en la bandeja de consultas del SGEDA
- Archivo Excel exportable para descarga de información
- Cronograma detallado del plan de trabajo
- Manual de usuario y manual técnico para su implementación

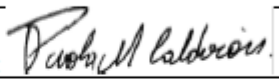
La puesta en marcha de la herramienta estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Prestaciones, quien deberá garantizar que su equipo de trabajo haga uso adecuado de la misma.

Finalmente, la funcionaria Paola Calderón, de Planeación, indica la importancia de programar reuniones mensuales de seguimiento, proponiendo que se realicen el último jueves de cada mes, con el fin de revisar y analizar el avance del desarrollo de cada fase.

*Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Acuerdos / Compromisos		
Compromiso	**Responsable**	**Fecha**
Mesa de trabajo donde la empresa IOIP SAS, socializará a fase uno (1) y el cronograma de actividades detallado para presentar ante el comité.	Ing. Adriana Pedraza Angelica Valbuena Diana D. Amaya	27/01/2026

Anexos		
N/A		
Elaborado por: **Diana Marlen Diaz Amaya**	Revisado por: **Paola Margarita Calderón**	
Cargo: Relacionamiento con el ciudadano (E)	Cargo: Planeación	
Fecha: 20/01/2026	Fecha: 20/01/2026	
Firma: 	Firma: 	
Aprobado por: **Adriana María Pedraza**	Aprobado por: **German Ariel Fabara**	
Cargo: TICS	Cargo: Coordinador GPS	
Fecha: 20/01/2026	Fecha: 20/01/2026	
Firma: 	Firma: 	
Aprobado por: **Angelica Valbuena**		
Cargo: Líder Grupo Gestión Documental		
Fecha: 20/01/2026		
Firma: 		

*Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Defensa	**FORMATO**	Página **1** de **4**
		Código: DP-F-011
	ACTA REUNION DE TRABAJO	Versión: 6
		Vigente a partir de: 27 de junio de 2024

Acta Número	02				
Tema/Asunto	Propuesta Desarrollo Primera Fase-Estrategia Racionalización De Trámites 2026				
Fecha	29/01/2026	**Hora Inicio**	7:45 am.	**Hora Final**	8:20 am
Lugar	Oficina Coordinación Grupo Prestaciones Sociales				

Participantes	
German Ariel Fabara	Coordinador Grupo Prestaciones Sociales
Paola Margarita Calderón	Planeación
Laura Gnecco Mendoza	Planeación
Angelica Valbuena Ramírez	Líder Gestión Documental
Adriana María Pedraza	TICS
Natalia Chaverría Sepúlveda	Comunicaciones
Diana Marlen Díaz Amaya	Relacionamiento con el Ciudadano con el Ciudadano (E)
Invitados	
N/A	
Ausentes	
N/A	

Orden del día

1. Propuesta para iniciar el desarrollo de la primera fase.
2. Compromisos

Desarrollo

Se da apertura a la mesa de trabajo por parte de la funcionaria Diana D. Amaya – Relacionamiento con el Ciudadano, quien expone la trazabilidad del año 2025, correspondiente al levantamiento de información de los flujos de trabajo para resolver los reconocimientos prestacionales de la DIVRI. Una vez finalizada esta etapa, se inicia el desarrollo de la primera fase, la cual, de acuerdo con las horas de desarrollo con las que cuenta la Dirección, se ejecutará con la empresa IOIP, quien socializó el estudio de desarrollo conforme al presupuesto disponible actualmente, equivalente a 246,4 horas. Esto permite iniciar con seis historias, las cuales se desarrollarán hasta el 30 de junio de 2026.

Se cede la palabra a la ingeniera Adriana Pedraza de TICS, quien indica que las historias no se desarrollan en el orden en que se encuentran los flujos, debido a que su contenido contempla otras dimensiones que implican mayor elaboración por parte del desarrollador y, por ende, más horas de desarrollo. Por consiguiente, inicialmente se trabajará con las siguientes historias:

Historia 1. Radicación de la solicitud
Historia 2. Inicio del proceso de actualización de estados
Historia 3. Conformación del expediente prestacional
Historia 8. Actualización del estado firmado
Historia 9. Actualización del estado en sede electrónica
Historia 14. Bandeja de consulta general

Estas seis etapas serán tangibles a mediados de junio de 2026. A su vez, la empresa IOIP S.A.S. hará entrega de un manual técnico, un manual para usuarios realizará una inducción virtual y una última presencial con etapas de prueba. De igual forma, facilitará un cronograma detallado de trabajo, el cual podrá ser susceptible de cambios que serán debidamente justificados a medida

que avance el desarrollo del proyecto.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda– Comunicaciones, consultando cómo este desarrollo podrá ser visualizado por el usuario.

Responde la ingeniera Adriana Pedraza – TICS, indicando que, por medio de la página web de la DIVRI, el usuario podrá consultar en qué estado se encuentra su solicitud de reconocimiento prestacional.

Interviene Paola Calderón – Planeación, preguntando en qué momento se podrá visualizar esta etapa y cuándo inicia la siguiente fase. Asimismo, deja sobre la mesa que el equipo que viene liderando este proyecto continúa siendo el comité de trabajo de Racionalización de Trámites.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS indica que la fase uno va hasta el 30 de junio. Actualmente, se viene trabajando con Gestión Documental en la justificación para una adición que permita iniciar con las 376,6 horas necesarias para que el desarrollador inicie la segunda fase, la cual se extendería hasta noviembre de 2026, incluyendo pruebas piloto, inducciones y demás novedades que se vayan subsanando al entrar en la vigencia de 2027.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda– Comunicaciones, señalando que sería importante compartir los temas de cada fase para revisar la redacción y asegurar que estén adecuadas para cuando el usuario las visualice. Asimismo, considera pertinente realizar pruebas con un veterano para obtener su apreciación.

Interviene Germán Fábara – Coordinador GPS, indicando que el ejercicio con el veterano sería para mostrarle el funcionamiento y que realice el proceso, no para evaluar si le gusta, ya que este es un desarrollo que se viene trabajando desde tiempo atrás con la estructura de reconocimientos.

Interviene Angélica Valbuena – Líder de Gestión Documental, quien resalta la importancia del acompañamiento del Grupo de Prestaciones Sociales para orientar al grupo 472 en la creación del expediente y en el cargue de usuarios beneficiarios, con el fin de evitar errores y contratiempos en las consultas.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, manifestando su interés en conocer qué componentes conforman la fase.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS informa que la fase inicia con la etapa de radicación, actualización de datos, conformación del expediente y actualización de estados, así como la actualización de la sede electrónica, etapa en la cual se requiere especialmente el apoyo del GPS. Finalmente, se contará con la consulta general, donde los usuarios podrán revisar el estado de su solicitud en tiempo real.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, indicando que también es importante realizar en junio un comunicado como parte de la política pública y de la participación ciudadana.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS señala que, una vez esté listo el desarrollo, se realizarán pruebas piloto para verificar cómo interactúa el sistema SGDEA con la web.

Interviene nuevamente Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, reiterando la importancia de realizar pruebas con un veterano para evaluar cómo interactúa el usuario con la DIVRI. El apoyo se dividirá en momentos:

- Inmediato: revisaremos los avances técnicos y ajustaremos la redacción para garantizar

la experiencia de usuario (UX).

- Posterior: una vez consolidada la herramienta, lideraremos la identidad visual para el lanzamiento digital, la estrategia de pedagogía y el plan de sostenibilidad dirigido a la población objeto.

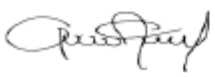
Finalmente, Diana D. Amaya – Relacionamiento con el Ciudadano, señala que lo expuesto por Natalia serviría como una evaluación de la estrategia.

Acuerdos / Compromisos

El equipo comité de trabajo está de acuerdo con inicio del desarrollo de la primera fase de la consulta del expediente en línea.

Compromiso	Responsable	Fecha
Seguimiento semanal del inicio del desarrollo de la fase 1.	Ing. Adriana Pedraza Angelica Valbuena Diana D. Amaya	2026
Revisión del desarrollo de la fase 1	Ing. Adriana Pedraza German Fabara Angelica Valbuena Yenny Consuelo Mateus Diana D. Amaya Paola Calderon Natalia Chaverría	26/02/2026

Anexos

Elaborado por: **Diana Marlen Diaz Amaya**	Revisado por: **Paola Margarita Calderón**
Cargo: Relacionamiento con el ciudadano	Cargo: Planeación
Fecha: 29/01/2026	Fecha 29/01/2026
Firma: 	Firma: 
Aprobado por: **German Ariel Fabara**	Aprobado por: **Laura Gnecco Mendoza**
Cargo: Coordinador Prestaciones Sociales	Cargo: Coordinador Prestaciones Sociales
Fecha: 29/01/2026	Fecha: 29/01/2026
Firma: 	**Firma:**
Aprobado por: **Angelica Valbuena**	Aprobado por: **Adriana María Pedraza Estepa**
Cargo: Líder Grupo Gestión Documental	Cargo: Grupo TICS

Fecha: 29/01/2026	Fecha: 29/01/2026
Firma:	**Firma:**
	Aprobado por: **Natalia Chaverria Sepulveda**
	Cargo: Comunicaciones
	Fecha: 29/01/2026
	Firma:

BOLSA DE DESARROLLO

Para el año 2026 disponemos de 300 horas de Desarrollo para la atención de los requerimientos de las áreas usuarias.

Se da inicio al desarrollo de la primera fase para la Gestión de Estados de la Solicitud de Reconocimiento Pensional

El proveedor realizo la entrega del cronograma de actividades con los requerimientos e historias de usuario con la respectiva estimación de horas de desarrollo.

IOIP

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
GESTIÓN DE ESTADOS DE SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO PENSIONAL

- Fase 1

DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA
DIVRI

enero 2026

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
FASES DEL PROYECTO 4
ACTIVIDADES 7

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

INTRODUCCIÓN

El presente informe reúne de manera clara y organizada el cronograma propuesto para el proyecto **Gestión de estados de Solicitud de Reconocimiento Pensional** de la DIVRI. El objetivo es contar con una guía práctica que permita entender cómo se desarrollará el trabajo, qué actividades se llevarán a cabo, quiénes participarán y en qué tiempos se espera avanzar.

Este cronograma busca facilitar la coordinación entre los equipos involucrados, dar transparencia al proceso y asegurar que cada fase del proyecto se realice de forma ordenada y oportuna. Además, se incluye un diagrama de Gantt que permite visualizar de manera sencilla el progreso esperado y la relación entre las actividades.

En síntesis, este documento ofrece una ruta de trabajo clara para que el proyecto avance con buena comunicación, seguimiento y claridad en cada paso.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

FASES DEL PROYECTO

El desarrollo del proyecto de Gestión de Estados de Reconocimiento Pensional se estructuró en dos fases principales, validadas y aprobadas formalmente en la sesión del 15 de enero de 2026, según el acta 2_1_2026. Cada fase agrupa un conjunto de historias de usuario (HU) orientadas a cubrir diferentes partes del proceso operativo y funcional que requiere la DIVRI y el equipo de Prestaciones Sociales.

A continuación, se describen y argumentan ambas fases, su alcance y sus consideraciones relevantes:

- **Fase 1 – Actualización y gestión inicial de estados (Total: 246.4 horas)**

La primera fase se concentra en los componentes esenciales para garantizar que el proceso de reconocimiento pensional cuente con una base funcional mínima que permita registrar solicitudes, actualizarlas en el sistema y construir el expediente prestacional. Esta fase habilita el flujo inicial del proceso, pero aún requiere participación manual de ciertos roles debido a limitaciones y decisiones operativas previamente acordadas.

Historias de usuario incluidas en esta fase

ID HU	Actividad	Tiempo estimado (horas)
HU_001	Radicación de la solicitud	11.2
HU_002	Iniciar proceso de actualización de estados	22.4
HU_003	Conformación del expediente prestacional	33.6
HU_008	Actualización del estado "Firmado"	56

4

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

HU_009	Actualización del estado en Sede Electrónica	112
HU_014	Bandeja consulta general	11.2
Total, horas Fase 1	**246.4 horas**	

Esta primera fase se diseñó para asegurar que los procesos fundamentales de registro, conformación del expediente y actualización de estados estén disponibles desde el inicio del proyecto. Dichas funcionalidades permiten que el equipo de Prestaciones Sociales cuente con la información estructurada y con movimientos de estado mínimos para continuar su labor interna.

Es importante resaltar que, conforme se informó a DIVRI, esta fase aún requiere acciones manuales por parte de abogados, sustanciadores y revisores, quienes deben continuar realizando actividades particulares que no serán automatizadas en esta etapa.

Asimismo, esta delimitación del alcance será incluida en las capacitaciones, manuales de usuario y entregables de la fase, de manera que los equipos involucrados conozcan qué aspectos quedarán operativos y cuáles continuarán siendo manuales hasta la fase siguiente.

- **Fase 2 – Automatización jurídica y seguimiento avanzado (Total: 376.6 horas)**

La segunda fase agrupa las historias de usuario orientadas a automatizar el flujo jurídico del proceso, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y facilitar la toma de decisiones mediante herramientas de consulta, informes y notificaciones automatizadas. Esta fase representa un salto significativo en eficiencia operativa.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

Historias de usuario incluidas en esta fase

ID HU	Actividad	Tiempo estimado (horas)
HU_004	Repartir solicitudes a abogados y sustanciadores	89.6
HU_005	Actualización estado "En estudio jurídico"	44.8
HU_006	Distribución de solicitud a revisores	44.8
HU_007	Actualización estado "En Revisión Jurídica"	44.8
HU_010	Hoja de ruta	56
HU_011	Informe de gestión en Power BI	56
HU_012	Notificación automática al solicitante	7
HU_013	Cambio automático de responsable	33.6
Total, horas Fase 2	**376.6 horas**	

La segunda fase consolida la automatización del proceso jurídico y operativo del reconocimiento pensional. Aquí se incorporan redistribuciones automáticas, actualizaciones de estado más robustas, herramientas avanzadas para la toma de decisiones y mecanismos de retroalimentación al ciudadano.

DIVRI ha establecido que, dado que la fase 1 ya fue validada y puesta en producción, esta segunda fase deberá incluir las historias de usuario complementarias o restantes para garantizar que el flujo completo quede implementado. Con esto, se evita fragmentación del sistema y se asegura una evolución lógica del proyecto.

Es importante destacar que se definió formalmente que solo existirán dos fases, decisión respaldada y aprobada en la sesión del 15 de enero de 2026, bajo el acta 2_1_2026, garantizando un cierre estructurado del alcance total del proyecto.

6

+

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

ACTIVIDADES

El proyecto de Gestión de Estados de Reconocimiento Pensional implica un conjunto de actividades técnicas y funcionales que permitieron construir, validar y poner en marcha las funcionalidades propuestas en las dos fases del desarrollo. A continuación, se presenta una descripción argumentada de cada uno de los procesos involucrados.

Diagrama y cronograma de actividades:
https://ioip-company.monday.com/boards/18374471706

---

1. Proceso de análisis

La primera etapa del proyecto consistió en un análisis detallado de los flujos actuales del proceso de reconocimiento pensional, las necesidades del área funcional y las brechas existentes entre el procedimiento manual y la futura solución digital.

Para ello se realizaron sesiones de levantamiento con el equipo de Prestaciones Sociales, abogados, sustanciadores, revisores y representantes de DIVRI, con el fin de identificar:

- Los diferentes estados que debe reflejar la solicitud pensional.
- Los responsables asociados a cada etapa.
- Las tareas manuales que podrían automatizarse sin afectar la trazabilidad jurídica.
- Las reglas de negocio esenciales para la transición entre estados.
- Los requerimientos de interoperabilidad con la sede electrónica.
-

7

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

Este análisis permitió construir las historias de usuario (HU) que estructuraron las fases del proyecto y definieron tanto los tiempos estimados como los criterios de aceptación utilizados más adelante en el proceso de pruebas.

2. Desarrollo de la solución

El desarrollo técnico se divide en varias actividades que garantizan la construcción completa y consistente del módulo de gestión de estados.

2.1 Creación y ajuste de la base de datos

Se diseña y estructura las tablas en base de datos necesarias para almacenar:

- Solicitudes radicadas
- Estados asignados
- Responsables jurídicos y administrativos
- Historial de cambios
- Registros de interoperabilidad con la sede electrónica

La base de datos se construyó bajo criterios de integridad referencial y auditoría, permitiendo trazabilidad de cada modificación realizada sobre las solicitudes.

2.2 Construcción de consultas y reglas de negocio

Se desarrollarán consultas optimizadas para:

- Buscar solicitudes según filtros específicos.
- Construir bandejas de trabajo para cada rol (abogado, sustanciador, revisor).
- Visualizar expedientes prestacionales.
- Ejecutar cambios automáticos de estado o responsable cuando la lógica del proceso lo requería.

Estas consultas se integraron con las reglas de negocio acordadas con el área funcional.

8

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

2.3 Diseño de formularios y componentes de captura

El equipo técnico desarrollará formularios que permitan:

- Radicar solicitudes.
- Actualizar estados.
- Consultar el estado actual y movimiento histórico.
- Visualizar expedientes.
- Distribuir solicitudes entre los diferentes roles jurídicos.

Se asegura que el diseño sea sencillo, usable y alineado con la experiencia requerida por los equipos.

2.4 Interoperabilidad con la sede electrónica

Una parte crítica del desarrollo es la integración con la sede electrónica, que permite:

- Actualizar el estado de la solicitud directamente a los canales ciudadanos.
- Asegurar que los cambios registrados en el SGDEA se reflejan automáticamente para el solicitante.
- Disminuir los tiempos de comunicación y mejorar la transparencia del proceso.

Se implementan servicios de envío y recepción de información, con validaciones automáticas y notificaciones configuradas desde la plataforma.

---

3. Proceso de pruebas de aceptación

Una vez finalizado el desarrollo, el cliente debe ejecutar un proceso de pruebas funcionales y de aceptación que incluyó:

- Validación de todas las historias de usuario.
- Revisión de transición correcta entre estados.
- Pruebas con usuarios reales.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

- Simulaciones del flujo completo desde la radicación hasta las notificaciones.
- Pruebas de interoperabilidad con la sede electrónica.

Las observaciones levantadas fueron ajustadas antes de cerrar formalmente cada fase del proyecto.

---

4. Documentación técnica y de usuario

Se realizarán dos tipos de documentación:

4.1 Documentación técnica

Incluye:

- Casos de uso
- Diagrama de paquetes
- Formato de requerimientos
- Plantilla de diseño
- Pruebas de sistemas de información

Esta documentación quedó disponible para los equipos de soporte de DIVRI.

4.2 Documentación para el usuario

Se crearon manuales y guías prácticas para:

- Radicar solicitudes
- Actualizar estados
- Consultar la bandeja general
- Revisar expedientes
- Distribuir solicitudes entre roles

Estas guías se incluirán en las capacitaciones.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

5. Capacitaciones

Se realizaron sesiones de capacitación dirigidas a los:

- Abogados
- Sustanciadores
- Revisores
- Equipo administrativo
- Líderes funcionales de DIVRI

Las capacitaciones se enfocarán en la operación del sistema, buenas prácticas, manejo de estados y uso de la bandeja de trabajo. Además, se resolvieran dudas operativas.

---

6. Despliegue en el SGDEA en ambiente de producción

Una vez aprobada la solución y validadas las pruebas, se procedió al despliegue en el SGDEA en el ambiente de producción.

Este proceso incluye:

- Migración de componentes
- Configuración de perfiles y permisos
- Pruebas finales sobre producción controlada
- Activación de servicios de interoperabilidad
- Monitoreo del comportamiento de la plataforma durante los primeros días

El despliegue permitirá que el sistema quedara totalmente operativo para el uso diario del equipo de Prestaciones Sociales y demás responsables.

Con las áreas internas de Relacionamiento al Ciudadano, Gestión Documental, Prestaciones Sociales, TICS y el proveedor, se revisaron cada una de las historias de usuario (HU) con sus respectivas horas de desarrollo, con el fin de definir cuáles se ejecutarían durante este semestre y harían parte de la Fase 1 del proyecto. Para este fin, se llevó a cabo una reunión en la que se acordaron los alcances y prioridades de dicha fase.

Para la Fase 1, de las 300 horas de desarrollo disponibles para esta vigencia, se trabajarán las siguientes historias de usuario (HU), las cuales en conjunto abarcan un total de 246,4 horas.

ID HU	Actividad	Tiempo estimado
HU_001	Radicación de la solicitud	11.2
HU_002	Iniciar proceso de actualización de estados	22.4
HU_003	Conformación expediente prestacional	33.6
HU_008	Actualización estado "Firmado"	56
HU_009	Actualización estado en Sede Electrónica	112
HU_014	Bandeja consulta general	11.2
TOTAL, DE HORAS DE DESARROLLO, FASE 1		246.4

Donde el cronograma de trabajo es el siguiente:



IMPLEMENTACIONES AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

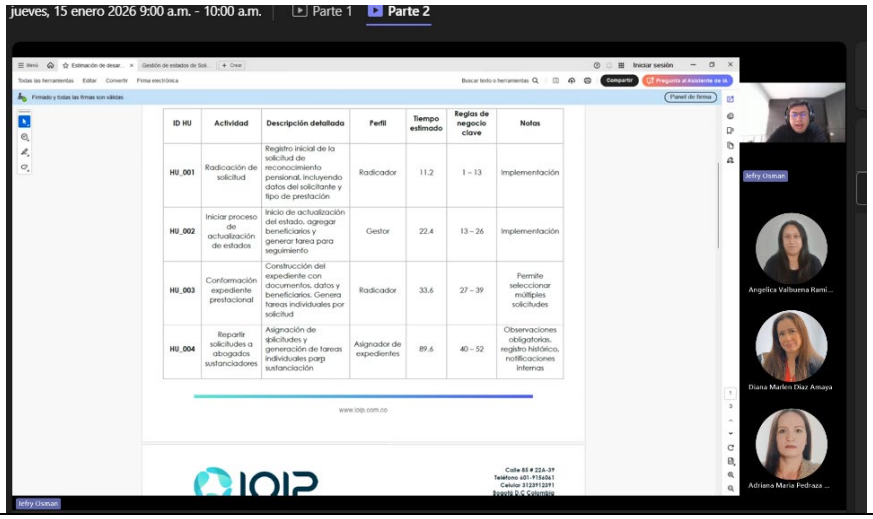
Durante el mes de enero, no se llevó a cabo implementaciones en el ambiente de producción de la plataforma SGDEA.

REUNIONES VIRTUALES Y CAPACITACIONES

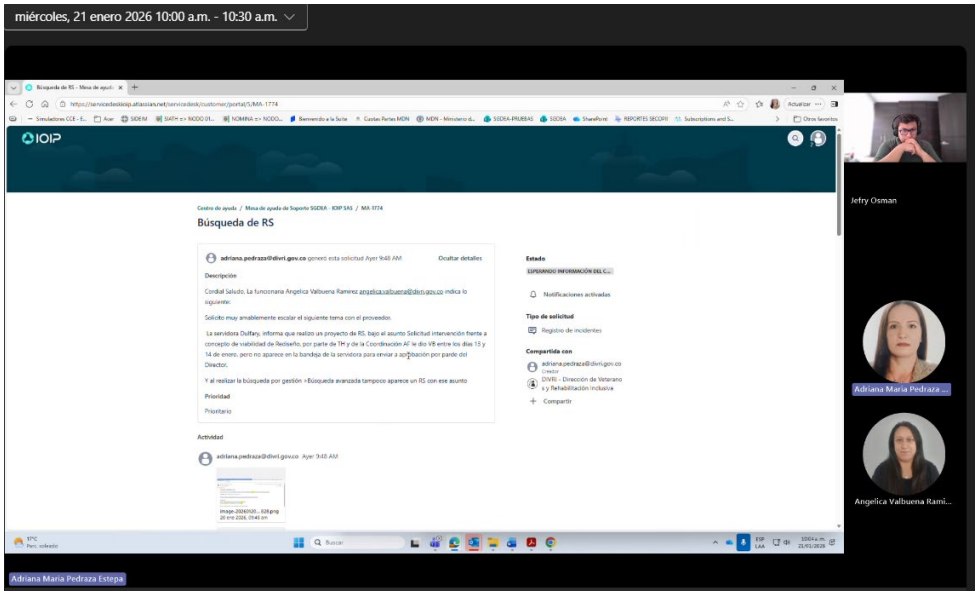
1. El 14 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



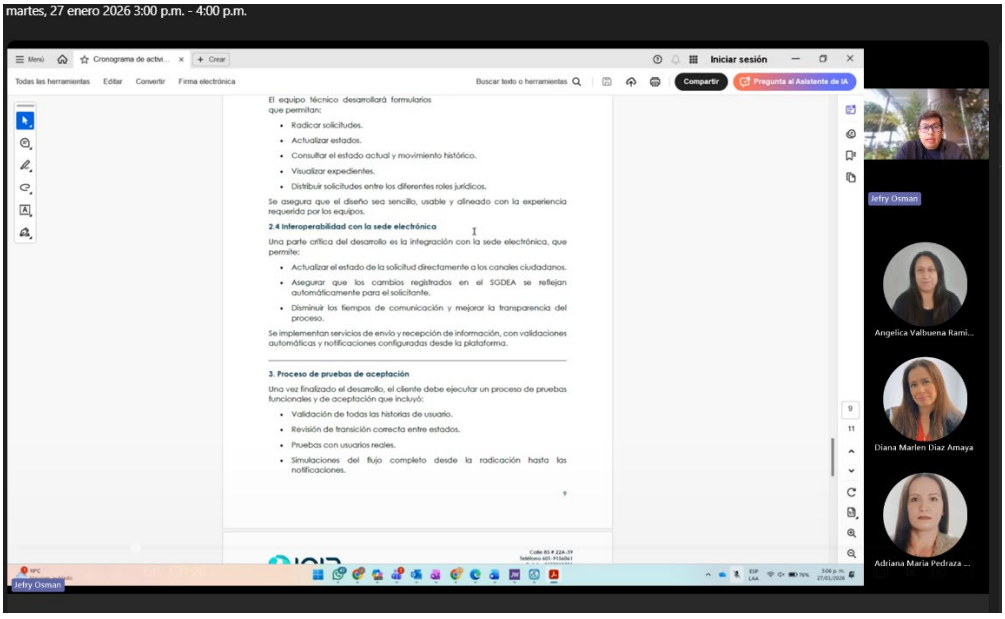
2. El 15 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de, Gestión Documental y el área de TICS, con el fin de dar manejo a la propuesta de desarrollo por fases para la Gestión de Estados para el reconocimiento



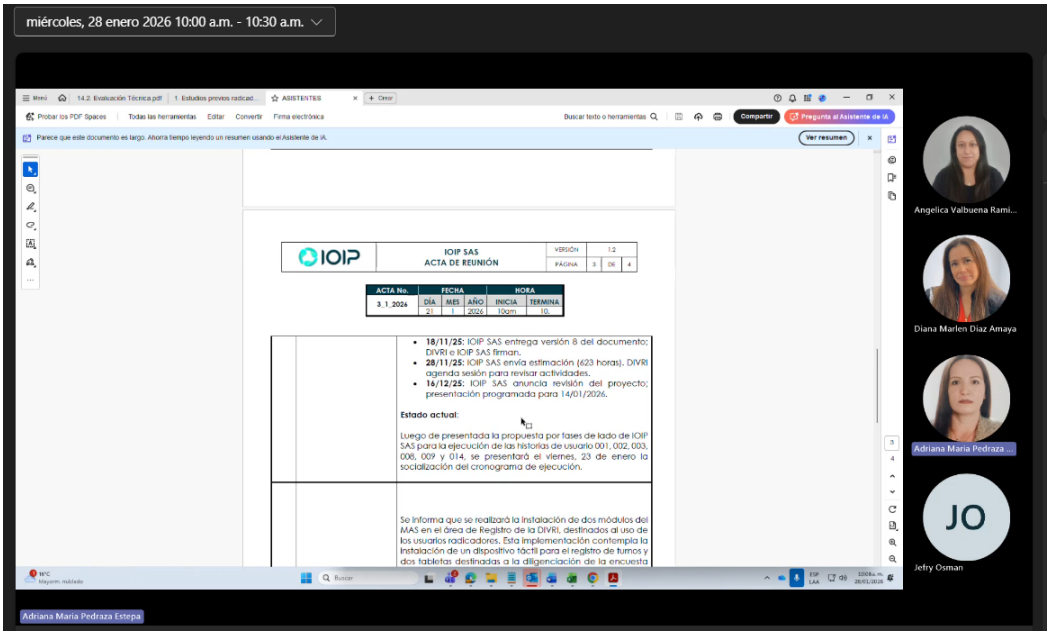
3. El 21 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de, Gestión Documental y el área de TICS, con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



4. El 27 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de, Gestión Documental y el área de TICS, con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



5. El 28 de enero se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, Grupo de Prestaciones Sociales, Gestión Documental y el área de TICS, con el fin de dar manejo al requerimiento sobre la Propuesta Estado de Tramites y las observaciones entregadas por IOIP.



Se da manejo a una bitácora de seguimiento donde se relacionan cada una de las actividades que se manejan con el proveedor

TICKET	FECHA	AÑO	MES	NOMBRES Y APELLIDO	DEPENDENCIA	MOTIVO SOPORTE	DESCRIPCION	SOLUCION	TIPIFICACION SOPORTE	ESTADO	FECHA SOLUCION	FECHA IMPLEMENTACION PRODUCCION
MA-1783	02/01/2026	2026	ENERO	William Urrutia william.urrutia@divri.gov.co	Gestion Documental	Inconveniente con el Registro	Cordial Saludo El funcionario William Urrutia william.urrutia@divri.gov.co indica lo siguiente: Respetuosamente solicito su amable colaboración en escalar la siguiente novedad con el proveedor, puesto que al tratar de generar un radicado de entrada, nos sale el error que se evidencia en las imágenes adjuntas. Es importante que esto tenga pronta solución ya que impide cumplir con las funciones de los radiadores.	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX para este mes no existía. Ya se realizó la creación correspondiente. Agradecemos validar nuevamente el flujo de firma digital y notificarnos si se presenta alguna novedad.	Solicitud	Cerrado	02/01/2026	
MA-1784	02/01/2026	2026	ENERO	German Ariel Fabara Jimenez <german.fabara@divri.gov.co>	Prestaciones Sociales	Inconveniente en la firma de RS	Cordial Saludo, el funcionario German Ariel Fabara Jimenez german.fabara@divri.gov.co indica que tiene problemas en el momento de firmar y que le generan estos mensajes	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX para este mes no existía. Ya se realizó la creación correspondiente. Agradecemos validar nuevamente el flujo de firma digital y notificarnos si se presenta alguna novedad.	Solicitud	Cerrado	02/01/2026	
MA-1771	14/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	Cordial Saludo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. No registra la ciudad de un país en la plataforma.	Se ha procedido con la creación de la ciudad solicitada en el sistema. Agradecemos validar la información y confirmar que todo se encuentre correcto. Quedamos atentos a cualquier novedad Alejandro Rodriguez Alejandro Rodriguez ha actualizado un comentario: Buena tarde, Se ha procedido con la creación de la ciudad solicitada en el sistema. Agradecemos validar la información y confirmar que todo se encuentre correcto.	Solicitud	Cerrado	15/01/2026	
MA-1774	20/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Búsqueda de RS	Cordial Saludo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. La servidora Durley, informa que realizo un proyecto de RS, bajo el asunto Solicitud intervención frente a concepto de viabilidad de Radiario, por parte de TH y de la Coordinación AF le dio VB entre los días 13 y 14 de enero, pero no aparece en la bandeja de la servidora para enviar a aprobación por parte del Director. Y al realizar la búsqueda por gestión >Búsqueda avanzada tampoco aparece un RS con ese asunto Prioridad	Alejandro Rodriguez comentó: Buen día, Se realiza la revisión de la bandeja de tareas del usuario, en la cual se logra visualizar el radicado de salida solicitado. Adicionalmente, se efectúa la búsqueda a través del módulo de búsqueda avanzada, evidenciando que el RS se encuentra aprobado, lo que permite continuar con el trámite correspondiente. Se adjunta el documento y el número de RS generado por el sistema, con el fin de facilitar su identificación y consulta. RS2025121AF020374 Quedo atento a cualquier otra inquietud, Gracias por la respuesta. Hemos verificado y no existen proyectos de RS del mes de enero con esta asunto. Efectivamente, se validaron las solicitudes de Vo. Bo. conforme a las imágenes compartidas, las cuales coinciden con los Vo. Bo. solicitados en el mes de enero sobre esta proyecto de RS creado en el mes de noviembre.	Solicitud	Cerrado	27/01/2026	

MA-1775	20/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Inconveniente al cargar documentos	Cordial Saludo Yo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. Estando en el area de peticiones para un juzgado, le cambie varias veces el nombre, se comprimió y sin embargo el sistema no permitió el cargue del documento" Se hizo el acompañamiento de manera presencial y se intento adjuntar otro PDF pero genera la misma novedad	Cordial Saludo Se informa que, al efectuar la verificación correspondiente, se evidencia lo siguiente: El radicado de entrada ya fue debidamente tramitado y se encuentra archivado, bajo la gestión de la usuaria Iris Patricia Contreras. Adicionalmente, al revisar la bandeja de tareas de la usuaria Angelica Valbuena, se confirma que dicho trámite fue gestionado y completado y así enviado una solución. Quedo atenta Adjunto envío video sobre el cargue del adjunto al radicado y pantallazo de la actividad realizada en la pestaña "Network". Agradezco la atención prestada y quedo atenta.	Solicitud	Cerrado	27/01/2026	
MA-1776	21/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Configuración Rol Digturno	Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. Para el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción desde el área de ventanilla, solicito muy amablemente la ayuda del proveedor con la creación del perfil para ventanilla y llamado de turno en el MAS, para poder asociarle a los colaboradores que estén en ventanilla este perfil sin que se vea afectado los demás radicadores	Alejandro Rodriguez comentó: Buena tarde, Nos permitimos confirmar que el perfil solicitado fue creado satisfactoriamente, cumpliendo con la configuración de acuerdo con lo requerido para el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción en los módulos de atención al ciudadano. El perfil fue creado bajo el nombre Digturno-MAS, y se encuentra disponible para ser asociado a los colaboradores de área de ventanilla, sin afectar la operación ni los perfiles de los demás radicadores. En caso de requerir ajustes adicionales o acompañamiento durante su implementación, quedamos atentos a su solicitud. Nos permitimos confirmar que el perfil solicitado fue creado satisfactoriamente, cumpliendo con la configuración de acuerdo con lo requerido para el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción en los módulos de atención al ciudadano. El perfil fue creado bajo el nombre VENTANILLA_DIGTURNO- MODULO MAS, y se encuentra disponible para ser asociado a los colaboradores del área de ventanilla, sin afectar la operación ni los perfiles de los demas radicadores. En caso de requerir ajustes adicionales o acompañamiento durante su implementación, quedamos atentos a su solicitud.	Solicitud	Cerrado	28/01/2026	
MA-1779	22/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Inconveniente al firmar	Cordial Saludo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: El coordinador German Fabara reporta la siguiente novedad: De manera atenta solicito su colaboración teniendo en cuenta que no he podido firmar digitalmente el radicado que se muestra a continuación: Es importante resaltar que solo con este radicado he tenido inconveniente para la firma Prioridad	Se detectó un inconveniente temporal al generar el documento firmado, originado por un problema de comunicación con un servidor externo. Por favor, verifique el correcto funcionamiento de la aplicación SIGNAX, limpie la caché del navegador, actualice el sistema y luego intente nuevamente realizar la firma. En caso de que el inconveniente persista, le solicitamos informarlo para poder brindar asistencia adicional. Cordial Saludo Se procede hacer la validación del RS y se evidencia que ya esta aprobado por la plataforma SIGDEA. Por favor cerrar el ticket	Solicitud	Cerrado	27/01/2026	
							Cordial Saludo La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: Solicito muy	Se informa que, al efectuar la verificación correspondiente, se evidencia lo siguiente: El radicado de entrada ya fue debidamente tramitado y se encuentra archivado, bajo la gestión de la usuaria Iris Patricia Contreras. Adicionalmente, al revisar la bandeja de tareas de la usuaria Angelica Valvuena, se confirma que dicho trámite fue gestionado y completado				
MA-1784	27/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	No se registra evidencia	Cordial Saludo, la funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: Solicito muy amablemente escalar el siguiente tema con el proveedor. Están solicitando la prueba de entrega del RS2025080BP501889, al hacer la busqueda en la plataforma de 4-72, se evidencia que no hay registros y al validar por histórico tampoco aparece registro de envio En el correo de notificación aparece de la siguiente manera. Agradezco la atención prestada y quedo atenta.	Informamos que, tras realizar las validaciones correspondientes, se identificaron errores en las direcciones de correo registradas. En el caso del destinatario contactoguerradelosmicos@gmail. falti incluir la extensión .com; mientras que en la dirección Eduard.32@hotmail.com.com se repitió de manera incorrecta la extensión .com. Debido a estas inconsistencias, el envío no se efectuó correctamente. Error encontrado: Syntax error in parameters or arguments. The server response was: 5.1.6 Recipient addresses in single label domains not accepted. Asegurese que las direcciones de correo son validas y no tienen dominio simple. Ej: email@dominio Se procedió a corregir los direcciones de correo de los destinatarios y el envío se realizo correctamente, registrando en el historico la notificacion de 4-72.	Solicitud	Cerrado	28/01/2026	
MA-1785	28/01/2026	2026	ENERO	Adriana María Pedraza Estepa	TICS	Configuración del Digturno	Cordial Saludo Agradezco de su apoyo en poder otorgar un acompañamiento en la instalación en un nuevo equipo tactil, ya que al manejarlo no logre avanzar, es viable que lo podamos revisar esta tarde hpo 14:00, si se puede por favor me confirmar para generar la reunión por teams	Yeraldin Gutierrez Hoy 10:28 AM Cordial Saludo Confirmo el apoyo para el acompañamiento en la instalación, conforme a la solicitud realizada. Asimismo, solicitamos que en esta sesión se incluya también a rodriguez@coo.com.co y anorgueza@coo.com.co Se instaló el certificado?... según la imagen a eso hace referencia Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros Respuesta automática Hoy 10:29 AM El estado de la solicitud ha pasado a ser en Work in progress. Alejandro Rodriguez Hoy 2:12 PM Buena tarde, Luego de realizar la sesión vía Teams, se verificó que el inconveniente se presentaba durante la instalación de los certificados necesarios para la correcta instalación del Desktop. Se brindó acompañamiento durante todo el proceso de instalación, el cual se completó de manera exitosa. Posteriormente, se validó el correcto funcionamiento del módulo en el equipo del usuario, sin presentar novedades adicionales. Cordialmente, Alejandro Rodriguez adriana.pedraza@divri.gov.co Hoy 2:14 PM Cordial Saludo?	Solicitud	Cerrado	28/01/2026	
MA-1786	28/01/2026	2026	ENERO	Diana Maren Diaz Amaya <diana.diaz@divri.gov.co>	Relacionamiento con el Ciudadano	SOLICITUD REVISIÓN CONEXION TABLET	Cordial Saludo La funcionaria Diana Maren Diaz Amaya <diana.diaz@divri.gov.co> indica lo siguiente: Amablemente, solicito de su valiosa colaboración en la conexión de la tablet, toda vez que , cada vez que envio para realizar la encuesta sale el error que se muestra en el pantallazo a continuación	¿Poorías, por favor, grabar un breve video con la consola abierta (F12) realizando el proceso de envío de la encuesta, donde podamos visualizar tanto los mensajes de la consola como la actividad en Network? Quedo atenta, sin embargo se está validando la conexión Respuesta automática Jueves 12:10 PM El estado de la solicitud ha pasado a ser en Esperando información del cliente. Yeraldin Gutierrez Jueves 12:36 PM Cordial Saludo Quisieramos confirmar si el inconveniente persiste. Es importante validar la conexión de red para garantizar el correcto funcionamiento. adriana.pedraza@divri.gov.co Hoy 10:28 AM Cordial Saludo, indica la funcionaria que ya quedo operativo la tablet Yeraldin Gutierrez Hoy 10:31 AM Cordial Saludo Gracias por la confirmación. Procedo con el cierre Yeraldin	Solicitud	Cerrado	04/02/2026	
MA-1788	30/01/2026	2026	ENERO	Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co	Gestion Documental	Inconveniente al realizar un traslado	Cordial Saludo, La funcionaria Angelica Valbuena Ramirez angelica.valbuena@divri.gov.co indica lo siguiente: El sargento Didier Sierra, refiere la siguiente novedad, al hacer un traslado por integración de la petición P2026012TAP501096	Alejandro Rodriguez Alejandro Rodriguez viernes 7:01 PM Buena tarde, En relación con el incidente reportado, se identificó que la causa del inconveniente corresponde a una falta de permisos necesarios para procesar el traslado por competencia. Se realizó el ajuste correspondiente en la configuración y, posteriormente, se continuó con el flujo correcto de la petición sin presentar nuevas incidencias. image-20260131-000107.png Quedamos atentos ante cualquier requerimiento adicional. Cordialmente, Alejandro Rodriguez Alejandro Rodriguez viernes 4:11 PM Buena tarde, Le informamos que el caso ha sido remitido al área técnica para su respectiva revisión. Una vez contemos con una respuesta o actualización sobre el estado del mismo, se la estaremos comunicando oportunamente. Agradecemos su paciencia y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional. Cordialmente, Alejandro Rodriguez Alejandro Rodriguez viernes 7:01 PM Buena tarde,	Solicitud	Cerrado	04/02/2026	

A continuación, se comparte el informe mensual entregado por parte del proveedor



IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

RESPONSABLES DEL PROYECTO		
Entidad	**Nombre**	**Cargo**
DIVRI	Adriana Pedraza	Profesional en Defensa 14
IOIP SAS	Jefry Osman	Gerente de proyecto

2

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES 4
3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE 5
5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN 7
6. FIRMAS 8

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este documento es presentar una relación de las actividades realizadas por IOIP SAS en el marco del CONTRATO: 054/2024 MDN-VVGSED-DIVRI durante el mes de **enero de 2026.**

CONTRATO No.: 054/2024 MDN-VVGSED-DIVRI
CONTRATISTA: IOIP SAS

OBJETO: SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION Y NUEVOS DESARROLLOS PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL SGDEA PARA LA DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA.

2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES

Para el mes de **enero del 2026**, no se realizaron desarrollos o ajustes nuevos, ya que las entregas correspondientes a las solicitudes y requerimientos planificados previamente fueron completadas en los meses proyectados según el cronograma establecido.

Esto refleja el cumplimiento oportuno de los objetivos planteados, garantizando que las actualizaciones y mejoras fueran entregadas conforme a los plazos acordados.

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE

A continuación, las actividades ejecutadas:

Actualización de la aplicación y/o base de datos

- **Información de la solicitud:**

Sistema:	SGDEA - Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo
Fecha:	
Solicitante:	

- **Descripción del cambio:**

  N/A

- **Observaciones y/o motivo del cambio:**

  N/A

- **Actualización base de datos:**

  N/A

- **Evidencias de los desarrollos desplegados:**

  N/A

- **Realización del cambio en ambiente de Producción/Pruebas:**

  - **Paso a producción:**

    N/A

5

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

Ejecutado por:

Nombre:	
Cargo:	

- Realización del cambio en ambiente de producción:

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

Resultado de las pruebas:	Exitoso:		No Exitoso:	

- Análisis de riesgos de seguridad

En caso de cualquier inconveniente con el objeto de que se deja en producción y que afecte la integridad, confidencialidad y disponibilidad se genera el rollback para no afectación del reporte.

- Manuales funcionales y/o técnicos

Para efectos de los despliegues de mejoras de producto y nuevas funcionalidades se realizará la entrega de los manuales correspondientes en el siguiente enlace: → DIVRI

6

IOIP

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN

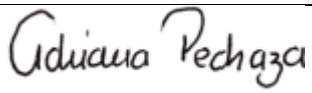
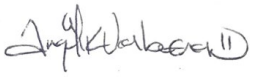
Con el fin de monitorear el correcto funcionamiento de la aplicación y seguimiento a la operación se tienen programadas sesiones de control semanales en las cuales se socializan las novedades presentadas, temas importantes y/o impacto que requieren seguimiento, nuevos requerimientos y presentación de nuevas tareas o procesos a desarrollar, en aquellos casos en los que se requiere de sesiones adicionales como en los levantamientos de requerimientos estas son programadas a solicitud de las partes.

Para efecto de control de estos seguimientos se genera documentación mediante actas y documentos de entendimiento las cuales reposan en el archivo de cada una de las partes.

- Acta de seguimiento #1_1_2026 del 14 de enero de 2026.
- Acta de seguimiento #3_1_2026 del 21 de enero de 2026.
- Acta de seguimiento #4_1_2026 del 28 de enero de 2026.

- **Capacitaciones realizadas:**

  No se realizaron capacitaciones este mes.

21	Anexos 1. Factura **SETT401** por un valor de $11.972.491,23 2. Certificación expedida por el contratista, sobre aportes a seguridad social 3. Entrada de bienes por concepto de servicios ESP0008/2026 4. Recibido a satisfacción 5. CUFE	
	FIRMA DEL SUPERVISOR	
	NOMBRE DEL SUPERVISOR	ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA
	CARGO DEL SUPERVISOR	Profesional de Defensa – TICS
	FIRMA DEL SUPERVISOR	
	NOMBRE DEL SUPERVISOR	ANGELICA VALBUENA RAMIREZ
	CARGO DEL SUPERVISOR	Técnico de Servicios – Gestión Documental
23	**FECHA DE EXPEDICION**	Bogotá, 09 Febrero de 2026

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	ENTRADA DE BIENES POR CONCEPTO DE: ENTRADA DE SERVICIOS	Doc. Material ENTRADA ESP0008/2026

UNIDAD	NIT	CODIGO	ALMACEN	FECHA	CIUDAD
Dir. veterano y rehabilitación inclusiva	900894833-9	DIVRI		06.02.2026	Bogota

PROVEEDOR	NIT	CODIGO	No. PEDIDO	DESTINO
IOIP SAS	901257606		P2026-0009	

TRAZABILIDAD: INFORME 20/FACTURA No.SETT401/ SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION SGDEA

MATNR	LOTE/UBIC	EQUIPO	No. PARTE	DESCRIPCION	IMPUTACN. /SERIE	CAN'T	UD	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
				SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION SGDEA		1	UN	$11.972.491,23	

MONTO: ONCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS CON VEINTITRÉS CENTAVOS MCTE

TOTALES $11.972.491,23

RECIBI:	ENTREGUE	Vo.Bo.	Vo.Bo.
ALMACENISTA POST-FIRMA	POST-FIRMA	POST-FIRMA	POST-FIRMA

INFORME DE SOPORTE TÉCNICO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO - 054/2024 MDN-VVGSED-DIVRI

ENERO 2026

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

RESPONSABLES DEL PROYECTO		
Entidad	**Nombre**	**Cargo**
DIVRI	Adriana Pedraza	Profesional en Defensa 14
IOIP SAS	Jefry Osman	Gerente de proyecto

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN..... 4
2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES..... 4
3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE..... 5
5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN..... 7
6. FIRMAS..... 8

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este documento es presentar una relación de las actividades realizadas por IOIP SAS en el marco del CONTRATO: 054/2024 MDN-VVGSED-DIVRI durante el mes de **enero de 2026.**

CONTRATO No.: 054/2024 MDN-VVGSED-DIVRI
CONTRATISTA: IOIP SAS

OBJETO: SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION Y NUEVOS DESARROLLOS PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL SGDEA PARA LA DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA.

2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES

Para el mes de **enero del 2026**, no se realizaron desarrollos o ajustes nuevos, ya que las entregas correspondientes a las solicitudes y requerimientos planificados previamente fueron completadas en los meses proyectados según el cronograma establecido.

Esto refleja el cumplimiento oportuno de los objetivos planteados, garantizando que las actualizaciones y mejoras fueran entregadas conforme a los plazos acordados.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE

A continuación, las actividades ejecutadas:

Actualización de la aplicación y/o base de datos

- **Información de la solicitud:**

Sistema:	SGDEA - Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo
Fecha:	
Solicitante:	

- **Descripción del cambio:**

  N/A

- **Observaciones y/o motivo del cambio:**

  N/A

- **Actualización base de datos:**

  N/A

- **Evidencias de los desarrollos desplegados:**

  N/A

- **Realización del cambio en ambiente de Producción/Pruebas:**

  - **Paso a producción:**

    N/A

Ejecutado por:

Nombre:	
Cargo:	

- **Realización del cambio en ambiente de producción:**

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

Resultado de las pruebas:	**Exitoso:**		**No Exitoso:**	

- **Análisis de riesgos de seguridad**

En caso de cualquier inconveniente con el objeto de que se deja en producción y que afecte la integridad, confidencialidad y disponibilidad se genera el rollback para no afectación del reporte.

- **Manuales funcionales y/o técnicos**

Para efectos de los despliegues de mejoras de producto y nuevas funcionalidades se realizará la entrega de los manuales correspondientes en el siguiente enlace: → DIVRI

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN

Con el fin de monitorear el correcto funcionamiento de la aplicación y seguimiento a la operación se tienen programadas sesiones de control semanales en las cuales se socializan las novedades presentadas, temas importantes y/o impacto que requieren seguimiento, nuevos requerimientos y presentación de nuevas tareas o procesos a desarrollar, en aquellos casos en los que se requiere de sesiones adicionales como en los levantamientos de requerimientos estas son programadas a solicitud de las partes.

Para efecto de control de estos seguimientos se genera documentación mediante actas y documentos de entendimiento las cuales reposan en el archivo de cada una de las partes.

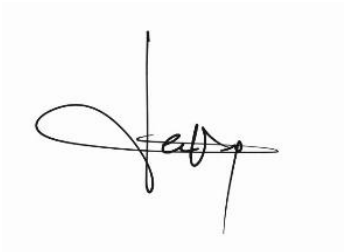
- Acta de seguimiento #1_1_2026 del 14 de enero de 2026.
- Acta de seguimiento #3_1_2026 del 21 de enero de 2026.
- Acta de seguimiento #4_1_2026 del 28 de enero de 2026.

- **Capacitaciones realizadas:**

  No se realizaron capacitaciones este mes.

Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

6. FIRMAS

Elaborado por: **Jefry Osman**	Revisado por: **Adriana Pedraza**
Cargo: Gerente de Proyecto (IOIP SAS)	Cargo: Gerente de Proyecto (DIVRI)
Firma: 	Firma:

INFORME No. 1

Informe de Gestión del Soporte Técnico

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

Periodo: 1 al 31 enero 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 de Ejecutivo

Durante el mes de enero de 2026, se gestionaron un total de **15 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 **5** casos, lo que representa el **33,33 %** del total, evidenciando que estos casos concentran la mayor demanda operativa.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes asociadas a **Firma Digital – Signax**, con **4 casos (26,67 %),** principalmente relacionadas con procesos de firma digital y validación del servicio.

Así mismo, la categoría **Configuración Funcional** registró **3 solicitudes (20 %)**, correspondientes a ajustes de roles, perfiles.

Finalmente, las clasificaciones de **Integración**, **Notificación** y **Tarea/Configuración** presentaron **1 solicitud cada una**, representando individualmente el **6,67 %** del total, lo que indica una incidencia menor y puntual en estos componentes.

1. Resultados detallados por clasificación

Clasificación	Cantidad de Ticket	%
Configuracion Funcional	3	20,00%
Firma Digital -Signax	4	26,67%
Gestión de Documentos	5	33,33%
Integración	1	6,67%
Notificación	1	6,67%
Tarea/Configuracion	1	6,67%
Total general	**15**	**100%**

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

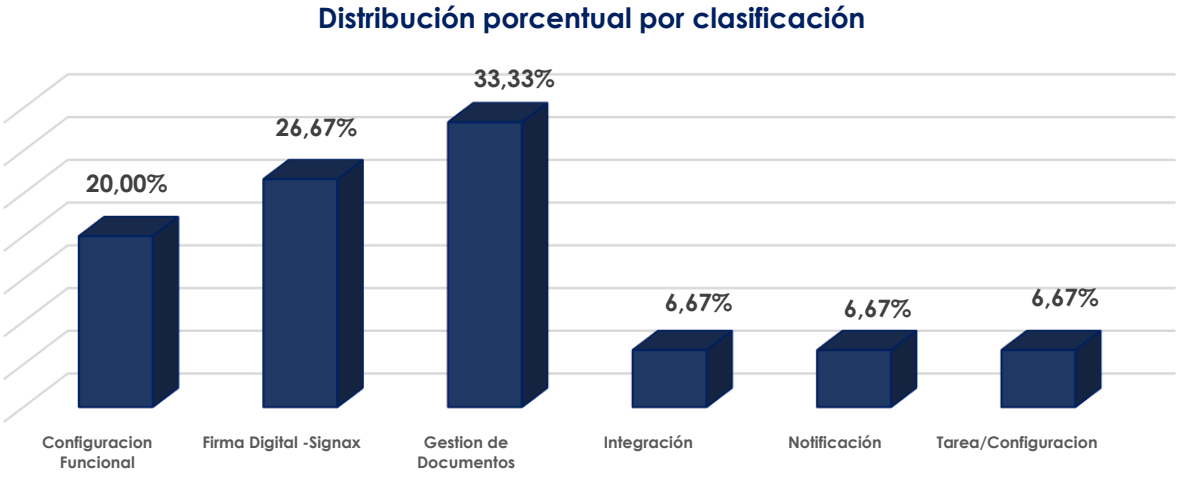


***Gráfico 1:** Distribución porcentual de casos por Clasificación*

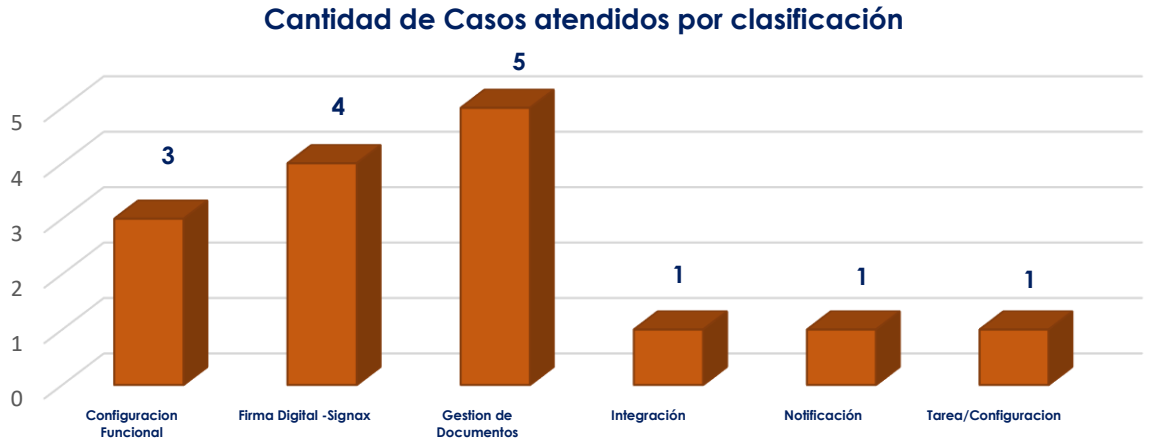


***Gráfico 2** : Cantidad de Casos atendidos por clasificación*

2. Cumplimiento del ANS

Se gestionaron un total de 15 tickets de soporte. De estos, 12 solicitudes, equivalentes al 80 %, cumplieron con el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) dentro de los tiempos establecidos.

Adicionalmente, 3 tickets, representando el 20 % del total, ya fueron atendidos y gestionados, encontrándose actualmente a la espera de confirmación sobre su validación del correcto funcionamiento de las soluciones implementadas. Estos casos no presentan incumplimientos del ANS y se encuentran en etapa de cierre administrativo.

Cumplio con el ANS?	Cantidad de Ticket
-	3
SI	12
Total general	**15**

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. No obstante, los picos recurrentes hacia el final del mes sugieren la conveniencia de reforzar monitoreo y soporte en estas fechas, especialmente en actividades de cierre o aumento de trámites.

Fecha de Registro	Cuenta de No. Ticket
2/01/2026	2
14/01/2026	1
20/01/2026	2
21/01/2026	1
22/01/2026	1
23/01/2026	1
26/01/2026	2
27/01/2026	1
28/01/2026	2
30/01/2026	2
Total general	**15**

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

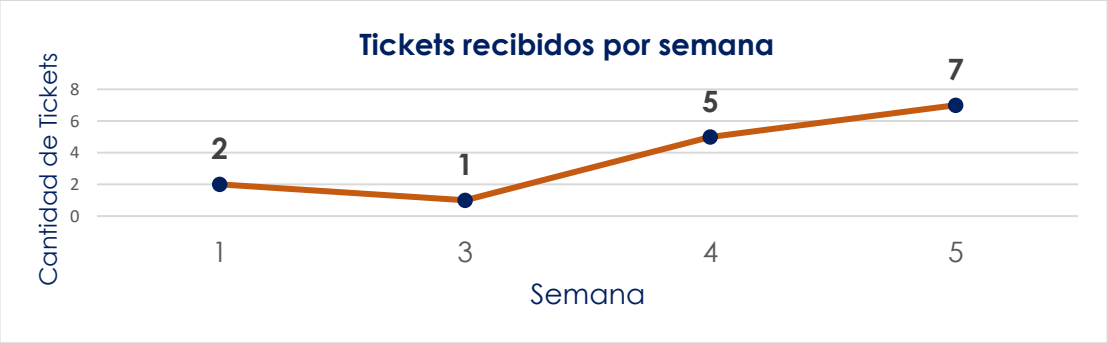


***Gráfico 3:** Cantidad de Tickets recibidos por semana*

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 de soporte

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplio con el ANS?	Clasificacion	Observaciones
MA-1764	Inconveniente en la firma de RS	Usuario presenta problema al momento de firmar	2/01/2026 10:28	2/01/2026 04:27	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX no existía, se realizó la creacion correspondiente.
MA-1763	Inconveniente con el Registro	Al tratar de generar un radicado de entrada, arroja error	2/01/2026 10:20	2/01/2026 16:26	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	El error se originó debido a que la biblioteca de documentos de SIGNAX no existía, se realizó la creacion correspondiente.
MA-1771	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	No registra la ciudad de un país en la plataforma.	14/01/2026 13:55	15/01/2026 16:49	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Tarea/Configuracion	Se creo la ciudad solicitada en el sistema
MA-1780	Petición no está en la bandeja	Me reasignaron una petición desde Dirección, pero no llego a mi bandeja.	23/01/2026 08:59	23/01/2026 12:56	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	El radicado de entrada ya fue debidamente tramitado y se encuentra archivado
MA-1782	Eliminar RS de la bandeja	Solicita eliminar proyecto de radicados de salida	26/01/2026 15:26	27/01/2026 15:56	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	Se procede a eliminar los radicados solicitados
MA-1781	No visualiza respuesta de VB	No puede visualizar radicado en la bandeja	26/01/2026 11:36	27/01/2026 15:11	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	El RS no lo podrá ver la usuaria en su bandeja ya que se realizo una solicitud de aprobacion
MA-1779	Inconveniente al firmar	No se ha logrado firmar radicado digitalmente	22/01/2026 15:55	27/01/2026 15:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Firma Digital - Signax	Se detectó un inconveniente temporal al generar el documento firmado, originado por un problema de comunicación con un servidor externo.

MA-1776	Configuración Rol Digiturno	Creación del perfil para ventanilla y llamado de turno en el MAS	21/01/2026 10:41	27/01/2026 11:54	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Configuracion Funcional	El perfil fue creado bajo el nombre VENTANILLA_DIGITURNO- MODULO MAS
MA-1774	Búsqueda de RS	Usuario no puede visualizar proyecto de RS	20/01/2026 09:48	27/01/2026 15:12	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	Hemos verificado y no existen proyectos de RS del mes de enero con este asunto. Efectivamente, se validaron las solicitudes de Vo. Bo. conforme a las imágenes compartidas, las cuales coinciden con los Vo. Bo. solicitados en el mes de enero sobre este proyecto de RS creado en el mes de noviembre.
MA-1785	Configuración del Digiturno	Instalación de digiturno en nuevo equipo táctil	28/01/2026 10:17	28/01/2026 14:25	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Configuracion Funcional	En sesión vía Teams, se verificó que el inconveniente se presentaba durante la instalación de los certificados necesarios para la correcta instalación del Desktop.
MA-1784	No se registra evidencia	Solicito prueba de entrega notificacion 4-72	27/01/2026 16:02	28/01/2026 10:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Notificación	Se identificaron errores en las direcciones de correo registradas, se procedió a corregir las direcciones de correo de los destinatarios y el envio se realizó correctamente, registrando en el historico la notificacion de 4-72
MA-1775	Inconveniente al cargar documentos	Cargue de anexos al responder solicitud de informacion	20/01/2026 14:39	28/01/2026 10:13	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestion de Documentos	-

MA-1786	Solicitud revisión conexión Tablet	Conexión de Tablet al envio de encuentra de satisfacción	28/01/2026 13:47	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Configuracion Funcional	Se solicito más informacion para ¿Este mensaje se muestra al enviar la encuesta por correo electrónico o al enviarla a un dispositivo?, también se solicitó revisar la conexión de Red
MA-1787	Revisar la Viabilidad de Manejar RS	Firmar proyecto de RS	30/01/2026 10:44	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Firma Digital - Signax	El funcionario debe realizar el proceso de firma directamente desde su equipo físico, dado que en dicho equipo se encuentran instaladas las aplicaciones necesarias para la firma digital. Este procedimiento es de carácter personal e intransferible. Se recomendó reiniciar Signax
MA-1788	Inconveniente al realizar un traslado	Error al realizar traslado por integración	30/01/2026 11:19	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Integración	Se identificó que la causa del inconveniente correspondía a una falta de permisos necesarios para procesar el traslado por competencia. Se realizó el ajuste correspondiente en la configuración y, posteriormente, se continuó con el flujo correcto de la petición sin presentar nuevas incidencias.

4. Conclusiones

Durante el mes de **enero 2026** se registraron 15 solicitudes de soporte relacionadas con el software de gestión documental, 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 Firma Digital – Signax**, sin que se identifiquen fallas estructurales del sistema, sino situaciones asociadas principalmente a configuraciones, permisos y servicios externos.

El análisis del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) evidencia que 12 solicitudes (80 %) cumplieron con el ANS dentro de los tiempos establecidos. Las 3 solicitudes restantes ya fueron gestionadas y se encuentran pendientes de validación por parte del usuario, sin evidenciar incumplimientos en los tiempos de atención.

La atención de las solicitudes se realizó de manera oportuna y uniforme a lo largo del período. Los casos asociados a configuraciones funcionales, integraciones y notificaciones fueron atendidos mediante ajustes controlados y documentados, garantizando la continuidad del servicio y la correcta operación de los procesos.

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

5. Firmas

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

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

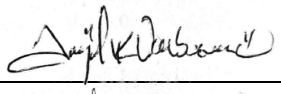
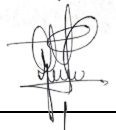
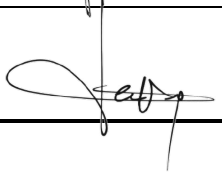
No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	No existen casos de soporte abiertos a hoy.
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa. • **10/09/25:** DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25:** DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

		• **25/09/25:** IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25:** DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25:** DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25:** Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones. • **18/11/25:** IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25:** IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25:** IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. **Estado actual:** Se espera la presentación de la propuesta de fases por IOIP SAS el 14 de enero de 2026.
3.	Tablets del MAS en DIVRI	El área de Atención al Ciudadano solicitó capacitación sobre la configuración de usuarios. TICs informó que dicha capacitación fue impartida por IOIP en diciembre. Se acordó suministrar los videos de la sesión a los usuarios que lo requieran.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
No se dejan compromisos.			
Próxima reunión	miércoles, 21 de enero de 2026		
Firma de participantes			
Nombre	**Firma**		

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
1_1_2026	14	1	2026	10am	10.15am

Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

ACTA No.	FECHA			HORA	
3_1_2026	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
	21	1	2026	10am	10.

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	Actualmente se registrar 2 casos de soporte abiertos: **1. MA-1774 Búsqueda de RS** Se informó inicialmente que el proyecto de RS estaba en la bandeja de la usuaria Dulfary Agudelo, creado en noviembre. DIVRI aclaró que el documento visible en la bandeja corresponde a diciembre 2025, con asunto similar pero dirigido a otra persona. El radicado buscado corresponde a enero 2026, mismo asunto, pero dirigido al Dr. Juan Carlos Figueroa Godoy. Se verificó el correo de notificaciones y se confirmó que las solicitudes de Vo. Bo. sí se hicieron en enero 2026. Tras la validación final, se concluyó que no existen proyectos de RS creados en enero con ese asunto; el único coincide con el proyecto creado en noviembre, que sí tuvo Vo. Bo. solicitados en enero. **Estado: Esperando información del cliente.**

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

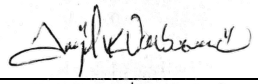
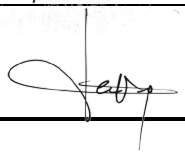
		2. MA-1775 Inconveniente al cargar documentos Se solicitó información adicional al usuario. Se recibió el anexo requerido y se iniciaron las pruebas para reproducir el inconveniente. **<u>Estado: Esperando información del cliente.</u>**
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa. • **10/09/25:** DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25:** DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes. • **25/09/25:** IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25:** DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25:** DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25:** Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

		• **18/11/25:** IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25:** IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25:** IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. **Estado actual:** Luego de presentada la propuesta por fases de lado de IOIP SAS para la ejecución de las historias de usuario 001, 002, 003, 008, 009 y 014, se presentará el viernes, 23 de enero la socialización del cronograma de ejecución.
3.	Instalación de módulos MAS en DIVRI	Se informa que se realizará la instalación de dos módulos del MAS en el área de Registro de la DIVRI, destinados al uso de los usuarios radicadores. Esta implementación contempla la instalación de un dispositivo táctil para el registro de turnos y dos tabletas destinadas a la diligenciación de la encuesta de satisfacción. La DIVRI asumirá la configuración del dispositivo táctil y de las tabletas, así como la parametrización de los turnos y módulos desde la administración del MAS en el SGDEA. Por su parte, IOIP SAS llevará a cabo la configuración de los perfiles relacionados con esta implementación. Se estima que la puesta en funcionamiento de estos módulos iniciará el lunes, 26 de enero de 2026.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
3_1_2026	21	1	2026	10am	10.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Presentación del cronograma de ejecución del proyecto de Gestión de estados de reconocimiento pensional – Fase 1.	IOIP SAS	23 enero de 2026
2.	Instalación del dispositivo táctil, tablets y configuración de módulos y turnos en el MAS para el área de registro.	DIVRI	23 enero de 2026
3.	Solicitud de configuración de perfiles para el MAS en el área de registro.	DIVRI – IOIP SAS	21 enero de 2026
Próxima reunión	miércoles, 28 de enero de 2026		

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

Tipo de reunión	Reunión de seguimiento semanal
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Relacionamiento com el ciudadano
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

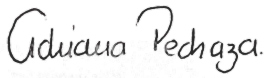
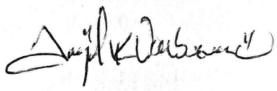
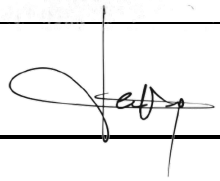
No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Casos de soporte	Actualmente no se registran abiertos casos de soporte.
2.	Módulo de reconocimiento pensional	**Antecedentes:** El documento final (versión 8) fue firmado y aprobado por los usuarios de la DIVRI el 19 de noviembre de 2025. **Avances e hitos principales:** • **14/08/25:** DIVRI informa sesión con Prestaciones Sociales; se anticipan observaciones. • **22/08/25:** Reunión DIVRI–IOIP SAS. Se detecta falta de usuario líder en Prestaciones Sociales; se requiere designación de responsable. • **01/09/25:** DIVRI asigna a Cindy Abella para revisión interna. Proyecto se retoma en 2026 tras esta etapa.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

		• **10/09/25:** DIVRI confirma claridad en el proceso; actualización prevista para la semana del 15/09. • **15/09/25:** DIVRI envía observaciones a IOIP SAS para ajustes. • **25/09/25:** IOIP SAS devuelve comentarios para estimación de ajustes. • **10-15/10/25:** DIVRI solicita respuesta a comentarios; sin respuesta. • **29/10/25:** DIVRI remite nuevas observaciones y documentos; IOIP SAS inicia revisión. • **14/11/25:** Reunión entre DIVRI y Prestaciones Sociales para aclarar observaciones. • **18/11/25:** IOIP SAS entrega versión 8 del documento; DIVRI e IOIP SAS firman. • **28/11/25:** IOIP SAS envía estimación (623 horas). DIVRI agenda sesión para revisar actividades. • **16/12/25:** IOIP SAS anuncia revisión del proyecto; presentación programada para 14/01/2026. • **27/01/26:** IOIP SAS hace la socialización del cronograma del proyecto e informa que dio inicio a los desarrollos.
3.	Instalación de módulos MAS en DIVRI	DIVRI solicitó acompañamiento del equipo técnico de IOIP SAS para instalar el módulo táctil en el equipo. Se solicitará mediante JIRA.

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Acompañamiento en la configuración MAS táctil	IOIP SAS	28 de enero 2026

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
4_1_2026	28	1	2026	10am	10:16am

Próxima reunión	miércoles, 28 de enero de 2026
Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
2_1_2026	15	1	2026	9am	9:34am

Tipo de reunión	Socialización de la propuesta de desarrollo por fases - Gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Introducción	Se da inicio a la sesión, interviniendo Adriana Pedraza, quien presenta la introducción a la propuesta de IOIP SAS para la entrega del proyecto de Gestión del reconocimiento pensional.
2.	Exposición del producto mínimo viable	Jefry Osman, representante de IOIP S.A.S., informa que es posible realizar el desarrollo y puesta en producción de algunas historias de usuario como parte de un producto mínimo viable, dado que la DIVRI no cuenta con la cantidad suficiente de horas de desarrollo para ejecutar el proyecto de Gestión del reconocimiento pensional. Se indica que la estimación completa del proyecto contempla 14 historias de usuario, que suman un total de 623 horas. IOIP propone la ejecución de las siguientes historias de usuario como parte de la entrega de un producto mínimo viable, con el fin de poner en marcha el SGDEA en el ambiente de Producción:

ACTA No.	FECHA			HORA	
2_1_2026	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
	15	1	2026	9am	9:34am

		<table><tr><th>ID HU</th><th>Actividad</th><th>Tiempo estimado</th></tr><tr><td>HU_001</td><td>Radicación de la solicitud</td><td>11.2</td></tr><tr><td>HU_002</td><td>Iniciar proceso de actualización de estados</td><td>22.4</td></tr><tr><td>HU_003</td><td>Conformación expediente prestacional</td><td>33.6</td></tr><tr><td>HU_008</td><td>Actualización estado “Firmado”</td><td>56</td></tr><tr><td>HU_009</td><td>Actualización estado en Sede Electrónica</td><td>112</td></tr><tr><td>HU_014</td><td>Bandeja consulta general</td><td>11.2</td></tr><tr><td colspan="2">TOTAL, DE HORAS DE DESARROLLO, FASE 1</td><td>246.4</td></tr></table>
3.	Salvedades del alcance fase 1	De la propuesta presentada se establecen dos salvedades: 1. Es fundamental que el área de negocio (Prestaciones Sociales) conozca el alcance y la ejecución de esta primera fase del proyecto, dado que algunos procesos deberán continuar realizándose manualmente por parte de ciertos roles involucrados, como abogados, sustanciadores y revisores. DIVRI informa que esta aclaración será presentada al Director en la exposición sobre la ejecución del proyecto y al líder del área de Prestaciones Sociales, Germán Fabara. Asimismo, este alcance será considerado en las capacitaciones, manuales de usuario y entregas.

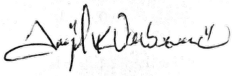
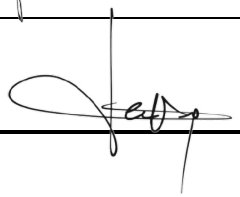
ACTA No.	FECHA			HORA	
2_1_2026	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
	15	1	2026	9am	9:34am

2. Dado que la propuesta presentada fue validada en una primera fase, considerando la puesta en producción y las horas de desarrollo estimadas, DIVRI deberá garantizar que la fase 2 del proyecto incluya las historias de usuario restantes, las cuales se detallan a continuación:

ID HU	Actividad	Tiempo estimado
HU_004	Repartir solicitudes a abogadores y sustanciadores	89.6
HU_005	Actualización estado "En estudio jurídico"	44.8
HU_006	Distribución solicitud a revisores	44.8
HU_007	Actualización estado "En Revisión Jurídica"	44.8
HU_010	Hoja de ruta	56
HU_011	Informe de gestión Power BI	56
HU_012	Notificación actualización a solicitante	7
HU_013	Cambio automático responsable	33.6
TOTAL, DE HORAS DE DESARROLLO, FASE 2		**376.6**

No.	Acuerdos y decisiones	Responsable	Fecha de cumplimiento
1.	Cronograma fase 1 del proyecto	IOIP SAS	22 de enero 2025

ACTA No.	FECHA			HORA	
2_1_2026	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
	15	1	2026	9am	9:34am

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

Elaboró: Jefry Osman/Gerente de proyectos IOIP SAS

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
5_1_2026	27	1	2026	3pm	3:36pm

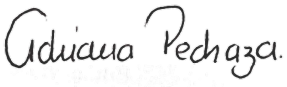
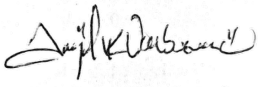
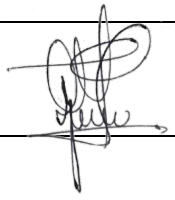
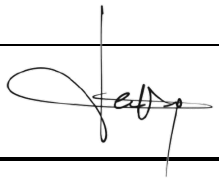
Tipo de reunión	Socialización del cronograma - Gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional
Convocada por	DIVRI
Lugar	Microsoft Teams

Participantes	Área/Entidad
Adriana Pedraza	DIVRI – Profesional en Defensa - 14
Angélica Valbuena	DIVRI – Técnico en servicios - 20
Diana Marlen Díaz	DIVRI – Líder de Relacionamiento con el ciudadano (e)
Jefry Osman	IOIP SAS – Gerente de proyecto

No.	Temas	Puntos tratados y desarrollo de la reunión
1.	Introducción	Se da inicio a la sesión, interviniendo Adriana Pedraza, quien presenta el objetivo de la reunión en donde IOIP SAS presentará el cronograma del proyecto de Gestión del reconocimiento pensional.
2.	Exposición del producto mínimo viable	Jefry Osman, en representación de IOIP S.A.S., presenta formalmente el documento del proyecto, en el cual se detallan las fases 1 y 2, junto con el alcance y las actividades contempladas para cada una de ellas. Durante su exposición, explica que el proyecto está estructurado bajo una metodología organizada por fases, las cuales incluyen de manera integral los procesos de análisis, documentación, desarrollo, ejecución de pruebas, capacitaciones y despliegue de la solución. Se realiza una descripción detallada de cada una de las actividades contempladas en ambas fases, especificando sus objetivos, dependencias y entregables, con el fin de

ACTA No.	FECHA			HORA	
5_1_2026	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
	27	1	2026	3pm	3:36pm

		asegurar la correcta comprensión del alcance del proyecto por parte de los asistentes. Posteriormente, se presenta el cronograma de ejecución, en el cual se establecen las fechas estimadas para cada actividad, indicando que el inicio del desarrollo está programado para el 28 de enero de 2026 y que la fecha propuesta de despliegue de la solución es el 30 de abril de 2026. Adicionalmente, el proyecto es socializado mediante un diagrama de Gantt, el cual permite visualizar de forma clara la secuencia de actividades, los tiempos estimados y las relaciones entre las diferentes tareas del proyecto. Finalmente, se informa que el documento del proyecto será compartido con los participantes, junto con el enlace al tablero de seguimiento en la herramienta Monday, donde se podrá consultar el avance actual del proyecto y hacer seguimiento continuo a su ejecución.

Firma de participantes	
Nombre	**Firma**
Adriana Pedraza	
Angélica Valbuena	
Diana Marlén Díaz	
Jefry Osman	

ACTA No.	FECHA			HORA	
	DÍA	MES	AÑO	INICIA	TERMINA
5_1_2026	27	1	2026	3pm	3:36pm

Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

Acta Número	01				
Tema / Asunto	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES-PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026				
Fecha	20/01/2026	Hora Inicio	10:00 am.	**Hora Final**	11:00 am
Lugar	Relacionamiento con el Ciudadano				

Participantes	
Paola Margarita Calderón	Planeación
Angelica Valbuena Ramírez	Líder Gestión Documental
Adriana María Pedraza	TICS
German Ariel Fabara	Coordinador Grupo Prestaciones Sociales
Diana Marlen Díaz Amaya	Relacionamiento con el Ciudadano con el Ciudadano (E)

Invitados	
N/A	

Ausentes	
N/A	

Orden del día

1. Revisión Estrategia Racionalización de Trámites-plan participación ciudadana 2026.
2. Confirmación contigua del equipo de Trabajo
3. Compromisos

Desarrollo

Se da apertura a la mesa de trabajo por parte de la funcionaria Paola Calderón, del área de Planeación, quien indica que el objetivo de la reunión es concertar la implementación de la Racionalización de Trámites 2026.

Toma la palabra la funcionaria Diana D. Amaya, de Relacionamiento con el Ciudadano, quien manifiesta que para el año 2027 se dará continuidad al proyecto del expediente en línea. Adicionalmente, informa que la semana anterior la ingeniera Adriana, del área de TICS, convocó a una reunión con la empresa IOIIP SAS – Grupo Gestión Documental, con el fin de socializar la propuesta de desarrollo del proyecto por fases, correspondiente a la gestión de estados de solicitudes de reconocimiento pensional – DIVRI.

En dicha socialización se informó que el proyecto podrá desarrollarse en dos o tres fases, dependiendo de las horas de desarrollo asignadas. Para la primera fase, se desarrollarán las historias 1, 2, 3, 8, 9 y 14, la cual tendrá vigencia hasta el 30 de junio de 2026, fecha en la que quedará puesta en marcha.

Esta primera fase contempla la inducción al uso de la herramienta, la entrega de un archivo exportable para la descarga de información requerida en la presentación de informes ante la Dirección, así como los manuales de usuario y técnico. En este punto, se resalta la necesidad

"Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

del compromiso del Grupo de Prestaciones Sociales para el uso efectivo de la herramienta.

Posteriormente, con la adición de horas de desarrollo que se encuentra gestionando la ingeniera Adriana desde TICS, se daría continuidad a la fase dos, lo que permitiría que el proyecto se extienda hasta el año 2028.

Equipo de trabajo para la racionalización de trámites

Se plantea la inquietud sobre la conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites. En respuesta, la funcionaria Paola Calderón, de Planeación, informa que se mantiene el mismo equipo de trabajo. Así mismo, señala que la propuesta debe estar lista para ser presentada ante el Comité del día 28 del presente mes, para su respectiva aprobación.

Indica además que, previo a dicha sesión de comité, es necesario realizar una reunión adicional para revisar en detalle la propuesta que será presentada.

Se cede la palabra a la ingeniera Adriana, del área de TICS, quien resalta que la empresa IOIIP SAS entregará la primera fase del proyecto directamente en producción, la cual incluirá los siguientes componentes:

- Radicación
- Actualización
- Conformación del expediente
- Consulta para funcionarios en la bandeja de consultas del SGEDA
- Archivo Excel exportable para descarga de información
- Cronograma detallado del plan de trabajo
- Manual de usuario y manual técnico para su implementación

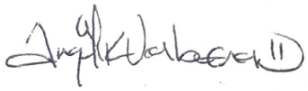
La puesta en marcha de la herramienta estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Prestaciones, quien deberá garantizar que su equipo de trabajo haga uso adecuado de la misma.

Finalmente, la funcionaria Paola Calderón, de Planeación, indica la importancia de programar reuniones mensuales de seguimiento, proponiendo que se realicen el último jueves de cada mes, con el fin de revisar y analizar el avance del desarrollo de cada fase.

"Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Acuerdos / Compromisos		
Compromiso	**Responsable**	**Fecha**
Mesa de trabajo donde la empresa IOIP SAS, socializará a fase uno (1) y el cronograma de actividades detallado para presentar ante el comité.	Ing. Adriana Pedraza Angelica Valbuena Diana D. Amaya	27/01/2026

Anexos	
N/A	
Elaborado por: **Diana Marlen Diaz Amaya**	Revisado por: **Paola Margarita Calderón**
Cargo: Relacionamiento con el ciudadano (E)	Cargo: Planeación
Fecha: 20/01/2026	Fecha: 20/01/2026
Firma: 	Firma: 
Aprobado por: **Adriana María Pedraza**	Aprobado por: **German Ariel Fabara**
Cargo: TICS	Cargo: Coordinador GPS
Fecha: 20/01/2026	Fecha: 20/01/2026
Firma: 	Firma: 
Aprobado por: **Angelica Valbuena**	
Cargo: Líder Grupo Gestión Documental	
Fecha: 20/01/2026	
Firma: 	

"Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 , los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Acta Número	02				
Tema/Asunto	Propuesta Desarrollo Primera Fase-Estrategia Racionalización De Trámites 2026				
Fecha	29/01/2026	Hora Inicio	7:45 am.	**Hora Final**	8:20 am
Lugar	Oficina Coordinación Grupo Prestaciones Sociales				

Participantes	
German Ariel Fabara	Coordinador Grupo Prestaciones Sociales
Paola Margarita Calderón	Planeación
Laura Gnecco Mendoza	Planeación
Angelica Valbuena Ramírez	Líder Gestión Documental
Adriana María Pedraza	TICS
Natalia Chaverría Sepúlveda	Comunicaciones
Diana Marlen Díaz Amaya	Relacionamiento con el Ciudadano con el Ciudadano (E)

Invitados	
N/A	

Ausentes	
N/A	

Orden del día

1. Propuesta para iniciar el desarrollo de la primera fase.
2. Compromisos

Desarrollo

Se da apertura a la mesa de trabajo por parte de la funcionaria Diana D. Amaya – Relacionamiento con el Ciudadano, quien expone la trazabilidad del año 2025, correspondiente al levantamiento de información de los flujos de trabajo para resolver los reconocimientos prestacionales de la DIVRI. Una vez finalizada esta etapa, se inicia el desarrollo de la primera fase, la cual, de acuerdo con las horas de desarrollo con las que cuenta la Dirección, se ejecutará con la empresa IOIP, quien socializó el estudio de desarrollo conforme al presupuesto disponible actualmente, equivalente a 246,4 horas. Esto permite iniciar con seis historias, las cuales se desarrollarán hasta el 30 de junio de 2026.

Se cede la palabra a la ingeniera Adriana Pedraza de TICS, quien indica que las historias no se desarrollan en el orden en que se encuentran los flujos, debido a que su contenido contempla otras dimensiones que implican mayor elaboración por parte del desarrollador y, por ende, más horas de desarrollo. Por consiguiente, inicialmente se trabajará con las siguientes historias:

Historia 1. Radicación de la solicitud
Historia 2. Inicio del proceso de actualización de estados
Historia 3. Conformación del expediente prestacional
Historia 8. Actualización del estado firmado
Historia 9. Actualización del estado en sede electrónica
Historia 14. Bandeja de consulta general

Estas seis etapas serán tangibles a mediados de junio de 2026. A su vez, la empresa IOIP S.A.S. hará entrega de un manual técnico, un manual para usuarios realizará una inducción virtual y una última presencial con etapas de prueba. De igual forma, facilitará un cronograma detallado de trabajo, el cual podrá ser susceptible de cambios que serán debidamente justificados a medida

que avance el desarrollo del proyecto.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda– Comunicaciones, consultando cómo este desarrollo podrá ser visualizado por el usuario.

Responde la ingeniera Adriana Pedraza – TICS, indicando que, por medio de la página web de la DIVRI, el usuario podrá consultar en qué estado se encuentra su solicitud de reconocimiento prestacional.

Interviene Paola Calderón – Planeación, preguntando en qué momento se podrá visualizar esta etapa y cuándo inicia la siguiente fase. Asimismo, deja sobre la mesa que el equipo que viene liderando este proyecto continúa siendo el comité de trabajo de Racionalización de Trámites.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS indica que la fase uno va hasta el 30 de junio. Actualmente, se viene trabajando con Gestión Documental en la justificación para una adición que permita iniciar con las 376,6 horas necesarias para que el desarrollador inicie la segunda fase, la cual se extendería hasta noviembre de 2026, incluyendo pruebas piloto, inducciones y demás novedades que se vayan subsanando al entrar en la vigencia de 2027.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda– Comunicaciones, señalando que sería importante compartir los temas de cada fase para revisar la redacción y asegurar que estén adecuadas para cuando el usuario las visualice. Asimismo, considera pertinente realizar pruebas con un veterano para obtener su apreciación.

Interviene Germán Fábara – Coordinador GPS, indicando que el ejercicio con el veterano sería para mostrarle el funcionamiento y que realice el proceso, no para evaluar si le gusta, ya que este es un desarrollo que se viene trabajando desde tiempo atrás con la estructura de reconocimientos.

Interviene Angélica Valbuena – Líder de Gestión Documental, quien resalta la importancia del acompañamiento del Grupo de Prestaciones Sociales para orientar al grupo 472 en la creación del expediente y en el cargue de usuarios beneficiarios, con el fin de evitar errores y contratiempos en las consultas.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, manifestando su interés en conocer qué componentes conforman la fase.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS informa que la fase inicia con la etapa de radicación, actualización de datos, conformación del expediente y actualización de estados, así como la actualización de la sede electrónica, etapa en la cual se requiere especialmente el apoyo del GPS. Finalmente, se contará con la consulta general, donde los usuarios podrán revisar el estado de su solicitud en tiempo real.

Interviene Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, indicando que también es importante realizar en junio un comunicado como parte de la política pública y de la participación ciudadana.

La ingeniera Adriana Pedraza – TICS señala que, una vez esté listo el desarrollo, se realizarán pruebas piloto para verificar cómo interactúa el sistema SGDEA con la web.

Interviene nuevamente Natalia Chaverría Sepúlveda – Comunicaciones, reiterando la importancia de realizar pruebas con un veterano para evaluar cómo interactúa el usuario con la DIVRI. El apoyo se dividirá en momentos:

- Inmediato: revisaremos los avances técnicos y ajustaremos la redacción para garantizar

la experiencia de usuario (UX).

- Posterior: una vez consolidada la herramienta, lideraremos la identidad visual para el lanzamiento digital, la estrategia de pedagogía y el plan de sostenibilidad dirigido a la población objeto.

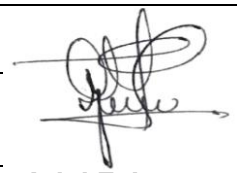
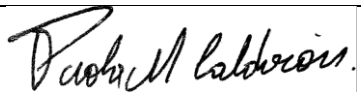
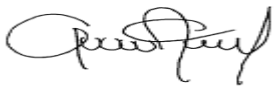
Finalmente, Diana D. Amaya – Relacionamiento con el Ciudadano, señala que lo expuesto por Natalia serviría como una evaluación de la estrategia.

Acuerdos / Compromisos

El equipo comité de trabajo está de acuerdo con inicio del desarrollo de la primera fase de la consulta del expediente en línea.

Compromiso	Responsable	Fecha
Seguimiento semanal del inicio del desarrollo de la fase 1.	Ing. Adriana Pedraza Angelica Valbuena Diana D. Amaya	2026
Revisión del desarrollo de la fase 1	Ing. Adriana Pedraza German Fabara Angelica Valbuena Yenny Consuelo Mateus Diana D. Amaya Paola Calderon Natalia Chaverría	26/02/2026

Anexos

Elaborado por: **Diana Marlen Diaz Amaya**	Revisado por: **Paola Margarita Calderón**
Cargo: Relacionamiento con el ciudadano	Cargo: Planeación
Fecha: 29/01/2026	Fecha 29/01/2026
Firma: 	Firma: 
Aprobado por: **German Ariel Fabara**	Aprobado por: **Laura Gnecco Mendoza**
Cargo: Coordinador Prestaciones Sociales	Cargo: Coordinador Prestaciones Sociales
Fecha: 29/01/2026	Fecha: 29/01/2026
Firma: 	**Firma:**
Aprobado por: **Angelica Valbuena**	Aprobado por: **Adriana María Pedraza Estepa**
Cargo: Líder Grupo Gestión Documental	Cargo: Grupo TICS

Fecha: 29/01/2026	Fecha: 29/01/2026		Fecha 29
Firma:	**Firma:**		
	Aprobado por: **Natalia Chaverria Sepulveda**		
	Cargo: Comunicaciones		
	Fecha: 29/01/2026		
	Firma:		

Carrera 15 # 88-21 Of. 702
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
Nit 901257606-5
email: chmoreno@ioip.com.co

EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL Y CONTADORA DE
IOIP S.A.S.
NIT. 901.257.606-5

C E R T I F I C A N:

Que la empresa **I0IP S.A.S** identificado con **NIT 901.257.606-5** durante los últimos 6 meses calendario legalmente exigibles, ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social, parafiscales, nómina y prestaciones sociales exigidos por la ley y se encuentra al día a paz y salvo por todo concepto.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 828 de 2003 artículo 50 de la ley 789 de 2002 y artículo 23 de la ley 1150 de 2007.

Dada en la ciudad de Bogotá, expedido a los dos (2) días del mes de Febrero de 2026.

Atentamente,





CHARLES EDGARD MORENO HERNADEZ
REPRESENTANTE LEGAL
C.C. 80.428.397 de Madrid (Cund.)

DORA EDITH SALDAÑA AMAYA
CONTADORA
T.P. 61.566-T