



RED SUMMA

ALIANZA COLOMBIANA DE
INSTITUCIONES PÚBLICAS
DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

Componente: Soporte y Mantenimiento SGDEA – Dozzier

**Convenio Interadministrativo No. 565 de 2026
Bogotá, julio de 2026**





RED SUMMA

ALIANZA COLOMBIANA DE
INSTITUCIONES PÚBLICAS
DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Convenio: INTERADMINISTRATIVO 565 de 2026
Cooperante: SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Nit: 800.170.433-6

Contratista: ALIANZA COLOMBIANA DE INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR – REDSUMMA

Nit: 901417108 -6
Objeto del contrato: Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros en el proceso de transformación digital de la Superintendencia de Transporte, mediante digitalización y descripción de metadatos; desarrollo del sistema SGDEA, y la parametrización e implementación de una solución tecnológica de planificación de recursos empresariales (ERP), con el fin de fortalecer la gestión documental, administrativa, financiera y operativa de la entidad.

Componente: Soporte y Mantenimiento

Valor contrato: \$ 13.839.999.563 TRECE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES PESOS

Valor Componente: \$ 2.314.056.123 DOS MIL TRESCIENTOS CATORCE MILLONES CINCUENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTITRÉS PESOS

Valor a Facturar: \$ 210.368.738 DOSCIENTOS DIEZ MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE

Fecha de inicio Contrato: 30-01-2026
Fecha Terminación Contrato: 31-12-2026

Supervisor: Gunther Gabriel Ortiz
Jefe Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

No. de Póliza: 45-44-101173143 - Seguros del Estado SA

Periodo del Informe: del 01 al 30 junio de 2026



Tabla de contenido

1. INTRODUCCION.....	7
2. ACTIVIDADES EJECUTADAS DEL SERVICIO DE CLOUD COMPUTING	7
2.1. Administración de servidores de aplicación	8
2.2. Administración del sistema operativo y base de datos	8
2.3. Administración de almacenamiento en nube	13
3. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y ACCESO.....	20
3.1. Gestión de certificados y acceso seguro	21
3.2. Gestión de conectividad e internet.....	22
4. GESTIÓN DE RESPALDOS Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN.....	24
4.1. Ejecución de respaldos	25
4.2. Seguimiento y verificación de respaldos.....	26
4.3. Validación de integridad y disponibilidad de la información.....	27
4.4. Análisis del servicio de backups	28
4.5. Conclusión técnica del componente de respaldos.....	28
5. SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL DEL SISTEMA SGDEA.....	29
5.1. Gestión de incidentes y requerimientos	29
5.2. Análisis de la demanda del servicio	31
5.3. Canales de atención y soporte a usuarios	32
5.4. Efectividad del servicio.....	34
5.5. Cumplimiento de niveles de servicio (SLA).....	35
5.6 Conclusión del servicio de soporte.....	36
6. SESIONES DE SOPORTE PRESENCIAL, REMOTO Y POR CORREO	37
6.1 Soporte remoto (TEAMS).....	37
6.2. Soporte presencial	37
6.3. Soporte por correo electrónico	37
6.4. Análisis del servicio de soporte a usuarios y conclusión del servicio.....	38
7. MANTENIMIENTO CORRECTIVO, PREVENTIVO Y EVOLUTIVO.....	38
7.1. Mantenimiento correctivo	38
7.2 Mantenimiento preventivo	39
7.3 Mantenimiento evolutivo.....	40



7.4 CONCLUSIÓN DEL COMPONENTE DE MANTENIMIENTO	40
8. CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL	42
9. CONCLUSIONES	43
ANEXO EVIDENCIA DE LAS SESIONES DE SOPORTE	45





TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Monitoreo y seguimiento de Servicios de VM (Máquina Virtual)	8
Figura 2. Estado del sistema	9
Figura 3. Seguimiento de Rendimiento del Motor de Base de Datos	10
Figura 4. Monitoreo y Control de Consumo de BD	11
Figura 5. Transacciones Diarias generadas en el mes de mayo	11
Figura 6. Monitoreo de Transacciones Diarias y comportamiento BD	12
Figura 7. Ejecución de Querys del Estado y Peso de las BD	12
Figura 8. Análisis de perímetro y estabilidad	14
Figura 9. Trafico de Interfaces (Top por Volumen)	14
Figura 10. Evolución mensual del tráfico WAN	14
Figura 11. Análisis de conmutación y estabilidad Switches EX3300	15
Figura 12. Porcentaje de uso de switches	15
Figura 13. Trafico Core (Top Puertos de Conmutación)	16
Figura 14. Trafico mensual de Puertos Core	16
Figura 15. Análisis de recursos y estabilidad SR.HYPERV.APP02	17
Figura 16. Porcentaje de Uso	17
Figura 17. Almacenamiento por Volumen / Datastore	17
Figura 18. Interfases de RED	17
Figura 19. Evolución mensual de Interfaces	18
Figura 20. Almacenamiento por volumen/Datastore	18
Figura 21. Almacenamiento por volumen/Datastore	19
Figura 22. Estado de discos y Capacidad de almacenamiento de la Máquina Virtual	19
Figura 23. Estado de Infraestructura	20
Figura 24. Certificados SSL activos y funcionales	21
Figura 25. Autenticación Integrada con directorio Activo LDAP	22
Figura 26. Monitoreo de Tráfico de RED	23
Figura 27. Verificación de disponibilidad del servicio	23
Figura 28. Arquitectura de RED	24
Figura 29. Esquema de backups	25
Figura 30. Tablero de ejecución de backups	26
Figura 31. Muestra de la ejecución de backups	27
Figura 32. Resumen general de atención de solicitudes	30
Figura 33. Bandeja de Incidentes GLPI	31
Figura 34. Resumen general de la demanda	31
Figura 35. Canales de atención disponibles	32
Figura 36. Flujo de atención	32
Figura 37. Canales de atención y soporte	32
Figura 38. Conclusión de la Efectividad del Servicio	35
Figura 39. Cumplimiento de los SLA	36
Figura 40. Resumen General Sesiones de soporte	38



Figura 41. Soporte capacitación Gestión documental 1	46
Figura 42. Soporte capacitación Gestión documental 2	46
Figura 43. Soporte capacitación Gestión documental 3	46
Figura 44. Soporte capacitación Gestión documental 4	47
Figura 45. Soporte capacitación Flujo de Notificaciones 1	48
Figura 46. Soporte capacitación Flujo de Notificaciones 2	48
Figura 47. Soporte capacitación Flujo de Notificaciones 3	49
Figura 48. Soporte capacitación Flujo de Notificaciones 4	49
Figura 49. Capacitación dirección de investigaciones 1	50
Figura 50. Capacitación dirección de investigaciones 2	50
Figura 51. Capacitación OTIC	52
Figura 52. Capacitación Expedientes DIP 1	53
Figura 53. Capacitación Expedientes DIP 2	53
Figura 54. Capacitación notificaciones virtual 1.....	54
Figura 55. Capacitación notificaciones virtual 2.....	55
Figura 56. Capacitación notificaciones virtual 3.....	55
Figura 57. Planillas de atención física 1	56
Figura 58. Planillas de atención física 2	56
Figura 59. Pantalla GLPI usuario asignado	57
Figura 60. Pantalla GLPI usuario asignado 2	57



1. INTRODUCCION

El presente informe consolida las actividades ejecutadas durante junio de 2026 en el marco del Convenio Interadministrativo No. 565 de 2026, relacionadas con la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento y operación tecnológica del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA Dozzier de la Superintendencia de Transporte.

Durante el periodo se desarrollaron acciones orientadas a garantizar la continuidad operativa de la plataforma, la atención de las necesidades técnicas y funcionales de los usuarios, el mantenimiento de la infraestructura tecnológica, la ejecución de respaldos y la implementación de mejoras sobre los diferentes módulos y procesos institucionales soportados por el sistema.

Asimismo, las actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo permitieron atender novedades operativas, reducir riesgos e incorporar mejoras en los componentes de Gestión Documental, Expedientes, Bandeja de Entrada, Notificaciones y Resoluciones, PQRSDF, Conciliaciones, usuarios, permisos, reportes, archivo y correspondencia.

De manera complementaria, se efectuó el seguimiento a la infraestructura tecnológica, la conectividad, el almacenamiento y los mecanismos de respaldo, verificando condiciones favorables de disponibilidad, estabilidad y protección de la información. El informe presenta los principales resultados, indicadores, evidencias y oportunidades de mejora identificadas, demostrando el avance y cumplimiento de los compromisos establecidos para el periodo evaluado

2. ACTIVIDADES EJECUTADAS DEL SERVICIO DE CLOUD COMPUTING

En el marco del Convenio Interadministrativo No. 565 de 2026, y conforme a lo establecido en la propuesta técnica del servicio, durante el periodo comprendido entre el **1 y el 30 de junio** de 2026 se ejecutaron las actividades asociadas al servicio de Cloud Computing, orientadas a garantizar la operación continua del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA (Dozzier).

Estas actividades abarcan la administración de la infraestructura tecnológica en nube privada, la gestión de servidores, el monitoreo de recursos, la administración del sistema operativo y bases de datos, la gestión del almacenamiento, así como la implementación de mecanismos de control, optimización y seguimiento del desempeño del sistema. En conjunto, dichas acciones permiten asegurar la disponibilidad, estabilidad, seguridad y eficiencia de la plataforma tecnológica, soportando de manera adecuada los procesos institucionales de gestión documental.

2.1. Administración de servidores de aplicación

Durante el periodo evaluado se realizó la administración y operación continua de los servidores de aplicación que soportan el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA (Dozzier), garantizando su disponibilidad, estabilidad y correcto funcionamiento.

Las actividades desarrolladas incluyeron el monitoreo permanente de los recursos críticos del sistema, tales como CPU, memoria y almacenamiento, así como la validación del estado de los servicios asociados al aplicativo y la verificación de la conectividad entre los servidores de aplicación y los servicios de base de datos.

Estas acciones permitieron asegurar que la plataforma operara de manera continua, manteniendo condiciones adecuadas de rendimiento y evitando interrupciones en el servicio para los usuarios institucionales.

Adicionalmente, el control de disponibilidad evidenció que el sistema se mantuvo accesible para los usuarios durante el periodo evaluado, lo cual garantiza la continuidad operativa de los procesos de gestión documental soportados por la plataforma.

2.2. Administración del sistema operativo y base de datos

Durante el mes de junio de 2026 se ejecutaron actividades orientadas a la administración técnica del sistema operativo y del motor de base de datos que soporta el SGDEA, con el fin de garantizar su estabilidad, rendimiento y disponibilidad.

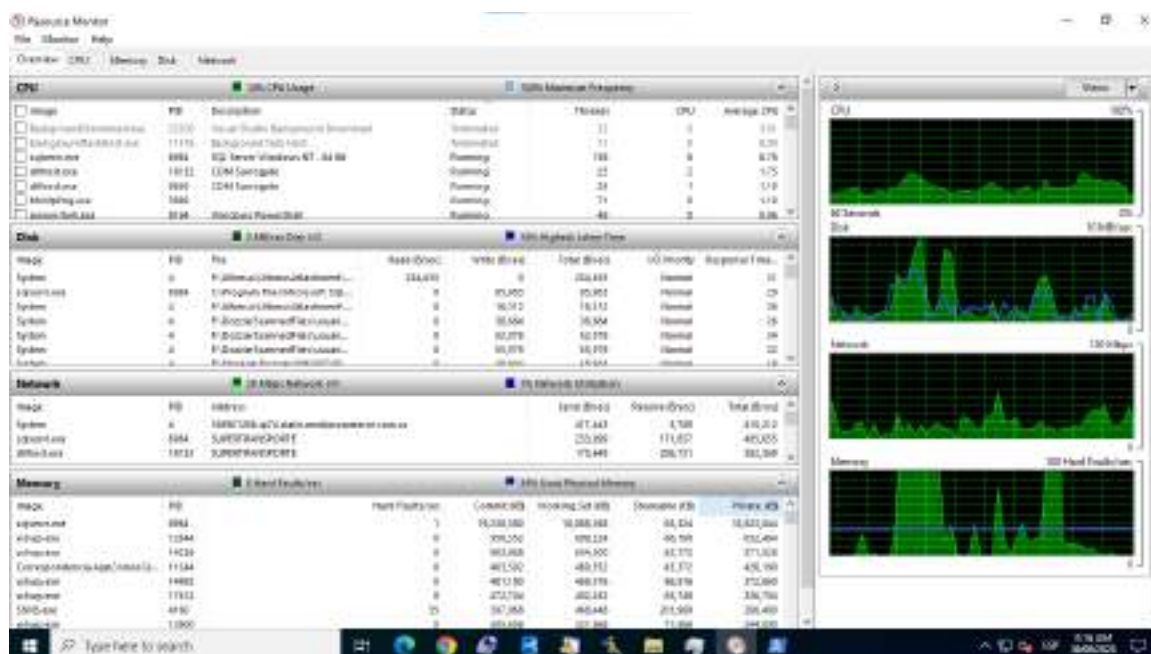


Figura 1. Monitoreo y seguimiento de Servicios de VM (Máquina Virtual)



En este sentido, se realizaron tareas de monitoreo y seguimiento de los servicios desplegados en las máquinas virtuales, permitiendo verificar su correcto funcionamiento y detectar oportunamente cualquier comportamiento atípico. Tal como se evidencia en la gráfica de monitoreo de servicios VM (fig.1), los recursos del sistema presentaron un comportamiento estable durante el periodo evaluado, sin variaciones críticas que afectaran la operación.

```
Evidencia_Herramientas_Dispositivos_Junio_2026.txt - Notepad
File Edit Format View Help
INFORME DE HERRAMIENTAS Y DISPOSITIVOS DISPONIBLES
Fecha de generación: 30/06/2026 08:16:04
Servidor: SUPERTRANSPORTE
Usuario ejecutor: Administrator

=== INFORMACIÓN DEL SISTEMA ===

CsName : SUPERTRANSPORTE
WindowsProductName : Windows Server 2022 Standard
WindowsVersion : 2009
OsArchitecture : 64-bit
CsProcessors : {Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2683 v4 @ 2.10GHz}
CsNumberOfLogicalProcessors : 20
CsTotalPhysicalMemory : 85898240000

=== DISCOS Y ALMACENAMIENTO ===

DriveLetter FileSystemLabel FileSystem HealthStatus SizeRemaining Size
-----
F Storage FAT32 Healthy 70116352 100663296
C NTFS Healthy 1174693638144 2199021154304
C NTFS Healthy 384162222080 536746127360

=== ROLES Y CARACTERÍSTICAS INSTALADAS ===

Name DisplayName InstallState
-----
FileAndStorage-Services File and Storage Services Installed
File-Services File and iSCSI Services Installed
FS-FileServer File Server Installed
Storage-Services Storage Services Installed
Web-Server Web Server (IIS) Installed
Web-WebServer Web Server Installed
Web-Common-Http Common HTTP Features Installed
Web-Default-Doc Default Document Installed
Web-Dir-Browsing Directory Browsing Installed
Web-Http-Errors HTTP Errors Installed
Web-Static-Content Static Content Installed
Web-Http-Redirect HTTP Redirection Installed
Web-DAV-Publishing WebDAV Publishing Installed
Web-Health Health and Diagnostics Installed
Web-Http-Logging HTTP Logging Installed
Web-Custom-Logging Custom Logging Installed
Web-Log-Libraries Logging Tools Installed
Web-ODBC-Logging ODBC Logging Installed
```

Figura 2. Estado del sistema

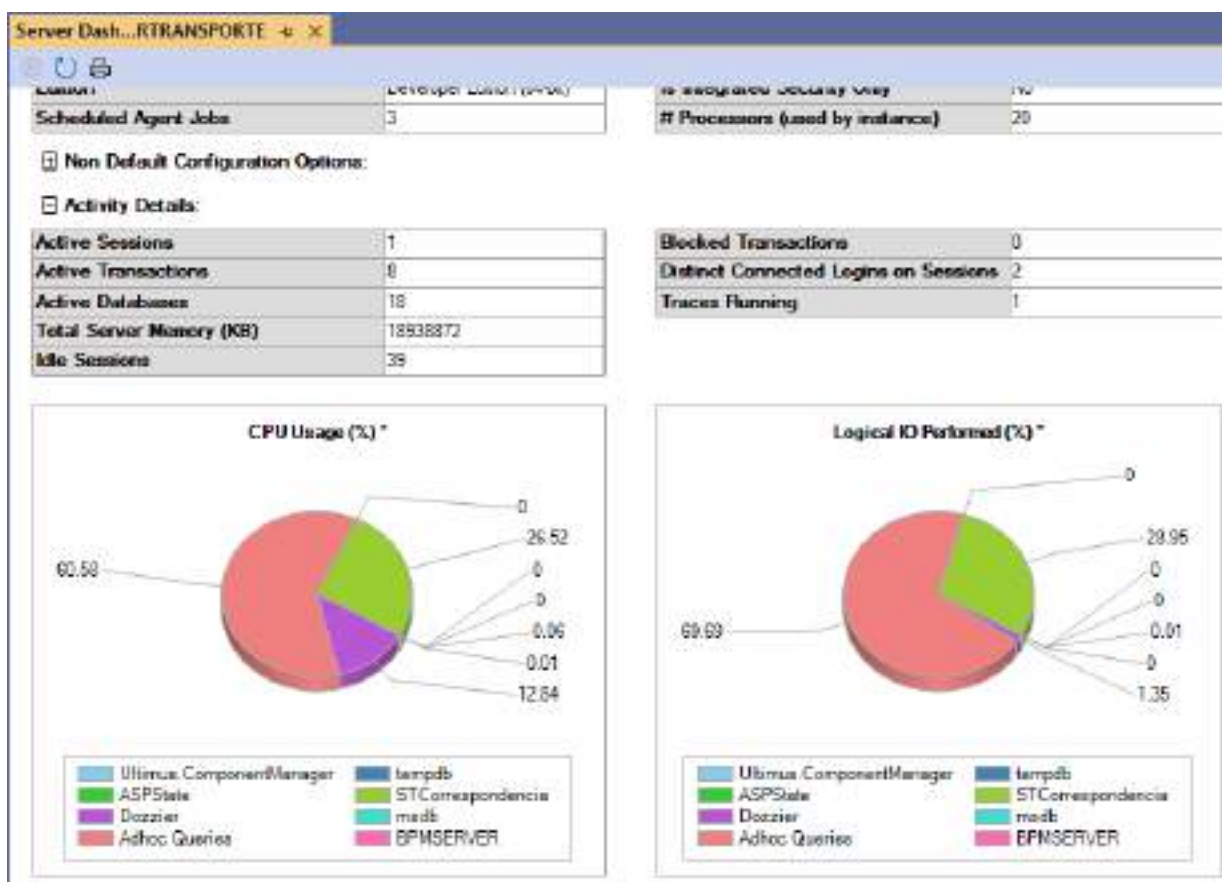


Figura 3. Seguimiento de Rendimiento del Motor de Base de Datos

Durante el periodo evaluado se efectuó el monitoreo y validación operativa del motor de base de datos Microsoft SQL Server, evidenciando un comportamiento estable de la plataforma y una adecuada distribución de la carga transaccional. De acuerdo con las métricas observadas, el entorno mantiene 18 bases de datos activas, todas en estado ONLINE y sin registros de transacciones bloqueadas, lo cual refleja continuidad operativa y correcto funcionamiento de los servicios asociados al SGDEA y BPM institucional.

El análisis de rendimiento muestra que el consumo de CPU y las operaciones de I/O lógico continúan concentrándose principalmente en procesos tipo Adhoc Queries, comportamiento esperado para la dinámica transaccional del aplicativo y sin evidencias de degradación o saturación de recursos. De igual manera, la cantidad de sesiones activas y transacciones concurrentes se mantiene en niveles bajos frente a la capacidad disponible del servidor, permitiendo una operación controlada y con adecuada respuesta del motor de base de datos.

En cuanto a capacidad y almacenamiento, las bases de datos de mayor tamaño corresponden a BPMSEVER (10.33 GB) y STCorrespondencia (7.58 GB), seguidas por BPMOC y componentes complementarios del ecosistema BPM, manteniéndose todas dentro de rangos

normales de crecimiento para la operación actual. La memoria total utilizada por el servicio SQL Server se encuentra administrada de manera estable, sin indicios de presión crítica, bloqueos, degradación de desempeño o eventos que comprometan la disponibilidad del servicio.

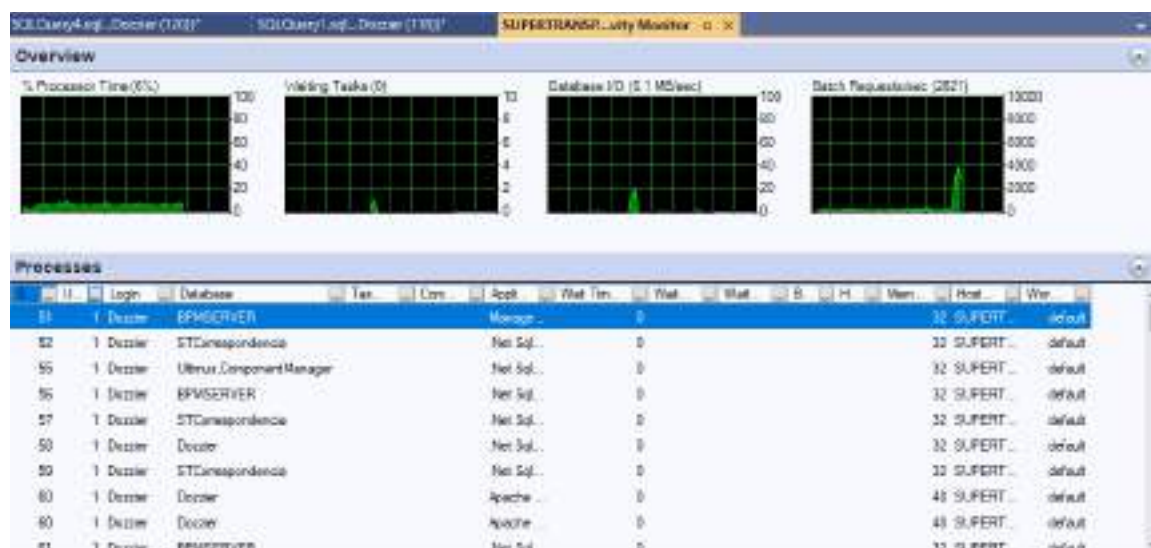


Figura 4. Monitoreo y Control de Consumo de BD



Figura 5. Transacciones Diarias generadas en el mes de Junio

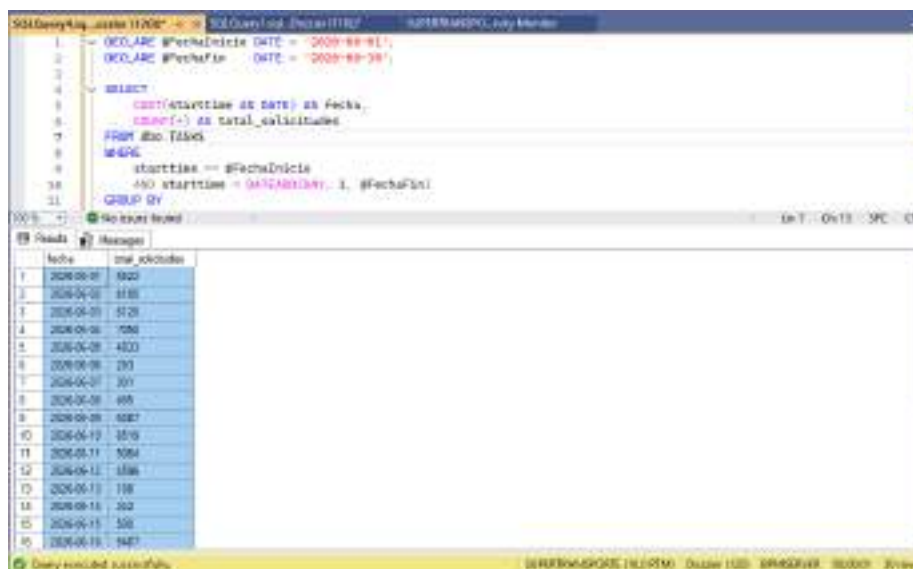


Figura 6. Monitoreo de Transacciones Diarias y comportamiento BD

Adicionalmente, se ejecutaron procesos de optimización del sistema mediante la implementación de consultas de mantenimiento (querys), orientadas a mejorar el desempeño del motor de base de datos, reducir tiempos de respuesta y garantizar la integridad de la información.



Figura 7. Ejecución de Querys del Estado y Peso de las BD

En conjunto, estas actividades permitieron mantener un entorno estable, con un adecuado desempeño del sistema y sin afectaciones que comprometieran la operación del SGDEA.

Con base en lo anterior, se concluye que durante el presente periodo la infraestructura de base de datos operó bajo condiciones óptimas de estabilidad, disponibilidad y desempeño, soportando adecuadamente la carga operativa de los procesos documentales y de gestión institucional sin afectaciones relevantes en la continuidad del servicio.

2.3. Administración de almacenamiento en nube

Durante el periodo evaluado se garantizó la operación del almacenamiento en nube destinado al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, asegurando la disponibilidad, integridad y crecimiento controlado del repositorio documental.

Las actividades incluyeron la administración del almacenamiento de documentos electrónicos, el control del crecimiento del repositorio y la validación permanente del espacio disponible, permitiendo mantener condiciones adecuadas para la operación del sistema.

El análisis del comportamiento de la infraestructura evidencia un uso controlado de los recursos de almacenamiento, así como una adecuada gestión de la capacidad instalada, lo que permite soportar el crecimiento de la información sin generar riesgos de saturación.

En el análisis por dispositivos se destacan los siguientes resultados:

Firewall FORTIGATE-60F

El dispositivo mantuvo una disponibilidad del 100.0% durante el periodo, reflejando una operación excelente. El uso promedio de CPU fue del 5.9% y RAM del 61.7%, niveles normales para su carga de trabajo. Se monitorearon las interfaces de mayor tráfico del periodo, asegurando un rendimiento adecuado.





	Promedio	Pico
Sesiones	573	1,471



Figura 8. Análisis de perímetro y estabilidad

Interfaz	IN (Avg / Mm)	OUT (Avg / Mm)
Internal2	36.58 Mbps / 188.93 Mbps	24.88 Mbps / 47.64 Mbps
LANVM	16.72 Mbps / 82.26 Mbps	4.49 Mbps / 23.13 Mbps
wan1	1.42 Mbps / 8.08 Mbps	13.75 Mbps / 65.75 Mbps
S2S-ARPROTEC	71.56 Kbps / 68.56 Kbps	87.79 Kbps / 187.56 Kbps
MGMT	19.60 Mbps / 73.11 Kbps	338.52 Kbps / 75.49 Kbps

Figura 9. Tráfico de Interfaces (Top por Volumen)

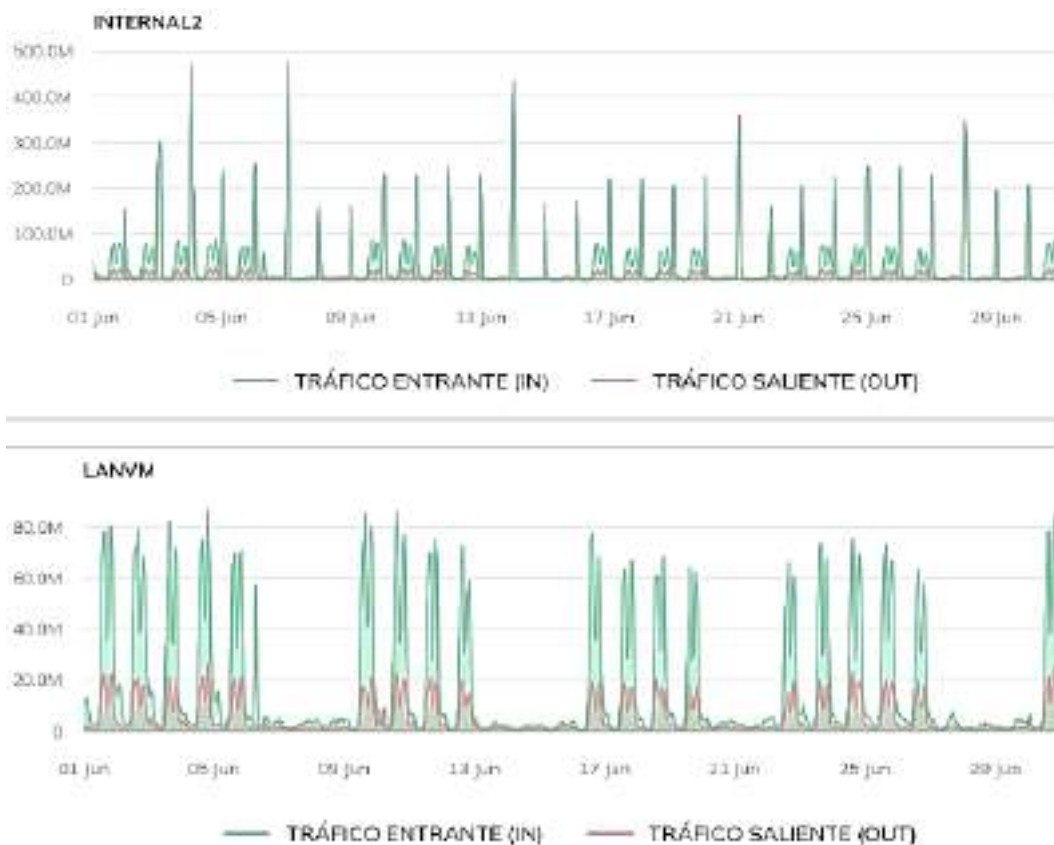


Figura 10. Evolución mensual del tráfico WAN



Switches EX3300

El dispositivo mantuvo una disponibilidad del 100.0% durante el periodo, reflejando una operación excelente. El uso promedio de CPU fue del 4.5% y RAM del 37.0%, niveles normales para su carga de trabajo. Se monitorearon las interfaces de mayor tráfico del periodo, garantizando un funcionamiento óptimo.



	CPU	RAM
Carga Global	4.49%	37.0%
Pico Maximo	5.38%	37.0%

Figura 11. Análisis de conmutación y estabilidad Switches EX3300



Figura 12. Porcentaje de uso de switches





Interfaz	IN (Avg / Msec)	OUT (Avg / Msec)
ae0	92.67 Mbps / 296.98 Mbps	93.72 Mbps / 300.92 Mbps
ae1	49.21 Mbps / 261.17 Mbps	43.86 Mbps / 87.83 Mbps
ge-0/0/2	46.28 Mbps / 144.65 Mbps	76.05 Mbps / 200.42 Mbps
ge-0/0/5	61.38 Mbps / 114.27 Mbps	40.57 Mbps / 132.72 Mbps
ae2	61.39 Mbps / 112.24 Mbps	48.59 Mbps / 132.73 Mbps

Figura 13. Trafico Core (Top Puertos de Conmutación)



Figura 14. Trafico mensual de Puertos Core

Servidor SR.HYPERV.APP02

El dispositivo mantuvo una disponibilidad del 100.0% durante el periodo, reflejando una operación excelente. El uso promedio de CPU fue del 0.9% y RAM del 96.1%, lo que sugiere una oportunidad de optimización en la gestión de recursos. El volumen DATA(C:\ClusterStorage\Volume1) presenta un uso promedio del 79.1%, por lo que se



recomienda revisar capacidad. Cuenta con 3 interfaces de red activas, asegurando conectividad adecuada.

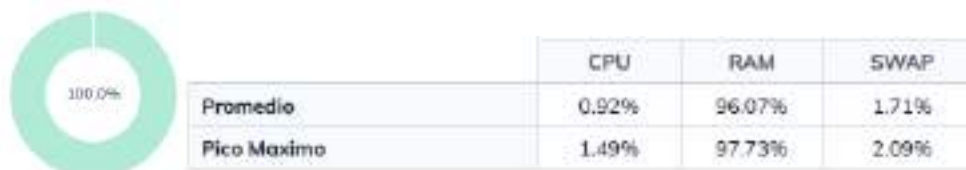


Figura 15. Análisis de recursos y estabilidad SR.HYPERV.APP02

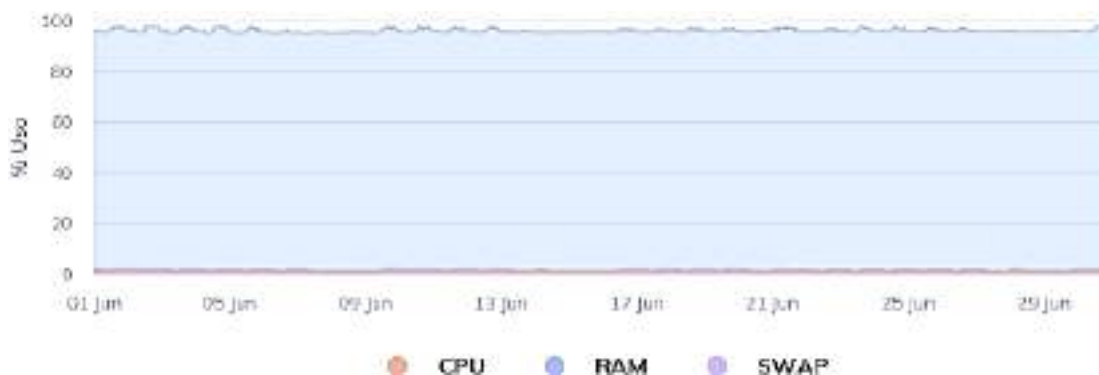


Figura 16. Porcentaje de Uso

Partición / Volumen	Tamaño	Uso	Disponible	Uso %	Crecimiento
DATA(C:\ClusterStorage\Volume1)	27.88 TB	21.35 TB	5.65 TB	79.1% (79.7%)	+1.2%
(C:)	445.89 GB	57.12 GB	388.77 GB	12.8% (12.9%)	0.0%
QUORUM(Q:)	4.98 GB	58 MB	4.93 GB	1.0% (1.0%)	0.0%

Figura 17. Almacenamiento por Volumen / Datastore

Interfaz	IN (Avg / Max)	OUT (Avg / Max)
Intel	4.35 Mbps / 9.48 Mbps	9.15 Mbps / 23.31 Mbps
Microsoft Network Adapter Mult	4.43 Mbps / 4.82 Mbps	6.16 Mbps / 14.68 Mbps

Figura 18. Interfases de RED



Figura 19. Evolución *mensual* de Interfaces

Almacenamiento TRUENAS-01

El dispositivo mantuvo una disponibilidad del 100.0% durante el periodo, reflejando una operación excelente. El uso promedio de CPU fue del 1.5% y RAM del 95.0%, lo que sugiere una oportunidad de optimización en la gestión de recursos. El volumen POOL_27TB presenta un uso promedio del 54.0%, operando con holgura. Cuenta con 3 interfaces de red activas, asegurando conectividad adecuada.

Partición / Volumen	Tamaño	Uso	Disponible	Uso %	Crecimiento
POOL_27TB	27.94 TB	15.08 TB	12.86 TB	54.0% (54.7%)	+1.4%
boot-pool	428.00 GB	3.69 GB	424.31 GB	0.9% (0.9%)	0.0%

Figura 20. Almacenamiento por volumen/Datastore





Servidor de backups BK.VEEAM:

El dispositivo mantuvo una disponibilidad del 100.0% durante el periodo, reflejando una operación excelente. El uso promedio de CPU fue del 5.7% y RAM del 32.4%, niveles normales para su carga de trabajo. Los volúmenes VeeamRepository(D:) y (C:) presentan un uso promedio del 24.2% y 20.3% respectivamente, operando con holgura. Cuenta con 2 interfaces de red activas, asegurando conectividad adecuada.

Partición / Volumen	Tamaño	Uso	Disponible	Uso %	Crecimiento
VeeamRepository(D:)	127.33 TB	30.76 TB	96.57 TB	24.2% (25.8%)	+3.0%
(C:)	446.89 GB	90.75 GB	356.14 GB	20.3% (20.7%)	+0.3%

Figura 21. Almacenamiento por volumen/Datastore

Volume	Layout	State	File System	Status	Capacity	Free Space	% Free
Volume 8 (Data 8)	Simple	Basic	NTFS	Healthy (Boot, Page File, Crash Dump, Basic Data Partition)	100.00 GB	100.00 GB	100%
Volume 9 (Data 9)	Simple	Basic	NTFS	Healthy (System Partition)	100.00 GB	100.00 GB	100%
Volume 10 (Data 10)	Simple	Basic	NTFS	Healthy (Primary Partition)	100.00 GB	100.00 GB	100%

Figura 22. Estado de discos y Capacidad de almacenamiento de la Máquina Virtual

Durante el mes de junio de 2026, la infraestructura tecnológica que soporta el SGDEA mantuvo un comportamiento **estable, seguro y con una disponibilidad del 100%** en todos los componentes monitoreados, garantizando la continuidad de los servicios institucionales y el adecuado funcionamiento de la plataforma. Los dispositivos de seguridad, comunicaciones, virtualización, almacenamiento y respaldo operaron dentro de parámetros normales de utilización, sin evidenciar incidentes que afectaran la operación.

En cuanto a la capacidad de infraestructura, se evidenció un adecuado nivel de disponibilidad de almacenamiento. El servidor de virtualización **SR.HYPERV.APP02** cuenta con un volumen de datos de **27 TB**, de los cuales **21,35 TB se encuentran en uso (79,1%)**, manteniendo **5,65 TB disponibles** para crecimiento futuro. Por su parte, el almacenamiento **TrueNAS-01** presenta una ocupación del **54%** (15,08 TB utilizados de 27,94 TB), mientras que el servidor de respaldos **BK.VEEAM** opera con una utilización inferior al **25%** en sus repositorios, garantizando capacidad suficiente para la ejecución de copias de seguridad y recuperación de información.



Figura 23. Estado de Infraestructura

Como aspecto de seguimiento, se identificó un **alto consumo de memoria (96,1%)** en el servidor de virtualización, condición que, aunque no impactó la disponibilidad ni el desempeño durante el periodo, debe mantenerse bajo monitoreo para planificar oportunamente futuras ampliaciones de capacidad.

En términos generales, la infraestructura presenta un estado operativo favorable, con recursos suficientes para soportar la demanda actual, adecuados niveles de disponibilidad y una plataforma tecnológica confiable para garantizar la continuidad de los servicios institucionales y la operación del SGDEA.

3. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y ACCESO

Durante el periodo evaluado se ejecutaron actividades orientadas a garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad del sistema SGDEA (Dozzier), mediante la implementación de controles asociados a la gestión de accesos, validación de certificados digitales y monitoreo de la conectividad de la infraestructura tecnológica.

Estas acciones permiten asegurar la protección de la información institucional, así como la continuidad operativa del servicio, mitigando riesgos asociados a accesos no autorizados, fallas de conectividad o vulnerabilidades en la plataforma.

3.1. Gestión de certificados y acceso seguro

En el marco de la operación del sistema, se realizó la validación y gestión de los mecanismos de acceso seguro a la plataforma, garantizando que las comunicaciones entre usuarios y el sistema se realicen bajo condiciones de confidencialidad e integridad.

Las actividades incluyeron:

- Gestión y verificación de certificados de seguridad
- Validación de conexiones seguras mediante protocolo SSL
- Control de acceso seguro a la plataforma a través del LDAP de la entidad

Tal como se evidencia en la gráfica de certificados SSL activos, el sistema cuenta con certificados vigentes y funcionales, lo que garantiza que la información transmitida entre el usuario y la plataforma se encuentra protegida mediante mecanismos de cifrado.

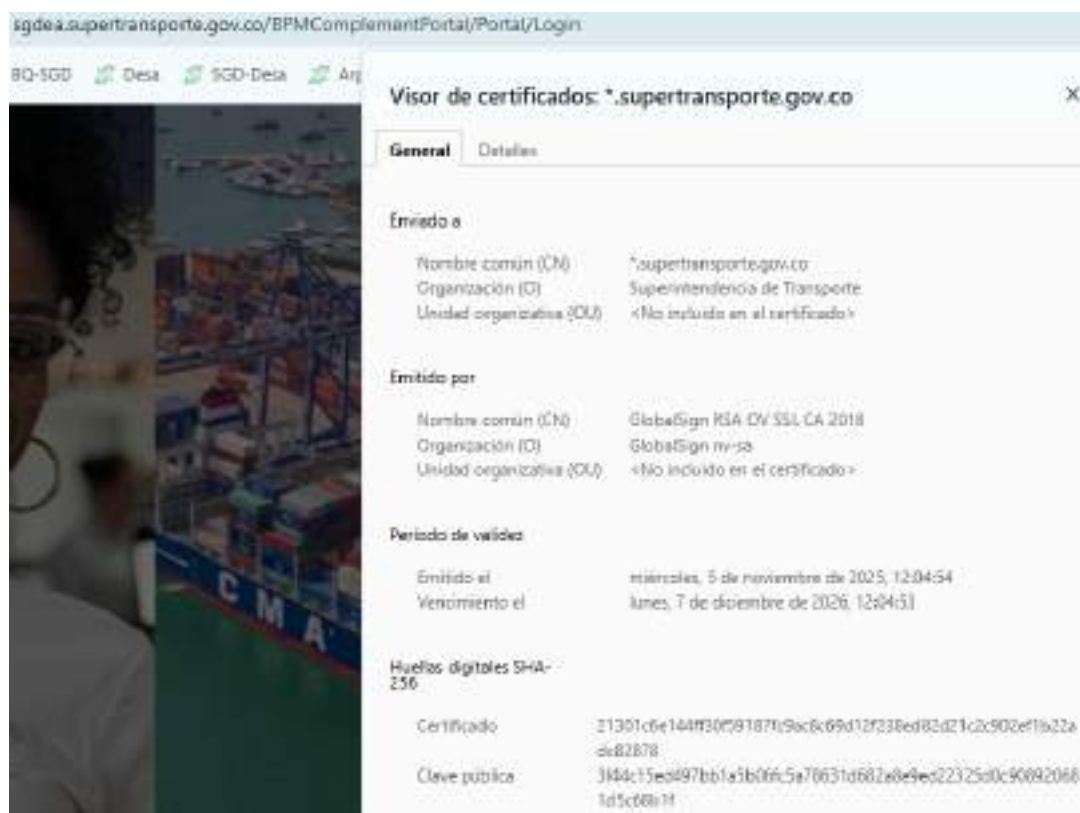


Figura 24. Certificados SSL activos y funcionales

Estas acciones contribuyen a:

- Proteger la información institucional frente a accesos no autorizados

- Garantizar la autenticidad del sistema
- Asegurar la integridad de los datos transmitidos

La autenticación a la plataforma se realiza mediante la integración con el Directorio Activo (Active Directory) de la entidad, lo que garantiza que el control de accesos, credenciales y políticas de seguridad (como contraseñas y bloqueos) sea administrado directamente por la organización. Este esquema centralizado permite mantener la trazabilidad de los usuarios, asegurar el cumplimiento de las políticas internas y reducir riesgos asociados a la gestión independiente de credenciales, alineándose con buenas prácticas de seguridad y control de acceso.



Figura 25. Autenticación Integrada con directorio Activo LDAP

En consecuencia, se evidencia un adecuado control de los mecanismos de acceso seguro, alineado con buenas prácticas en seguridad de la información.

3.2. Gestión de conectividad e internet

Durante el periodo evaluado se garantizó la disponibilidad de la conectividad requerida para la operación del sistema SGDEA, mediante el monitoreo continuo del enlace de internet y la validación del acceso de los usuarios institucionales a la plataforma.

Las actividades desarrolladas incluyeron:

- Monitoreo del tráfico de red
- Verificación de disponibilidad del servicio



- Validación de acceso de usuarios al sistema

Durante el periodo evaluado, la infraestructura de red presentó un comportamiento estable y sin afectaciones, manteniendo una disponibilidad del 100% en los servicios de conectividad y seguridad perimetral. El análisis de tráfico evidencia un uso controlado de los enlaces y de las interfaces principales, destacándose INTERNAL2 y LANVM como los puntos de mayor flujo de información, sin evidencias de congestión o saturación.



Figura 26. Monitoreo de Tráfico de RED

Así mismo, la arquitectura de red implementada evidencia un esquema de conectividad redundante, lo cual constituye un elemento clave para garantizar la continuidad del servicio, permitiendo mitigar riesgos asociados a fallas en los enlaces de comunicación.

```
Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

Install the latest PowerShell for new features and improvements! https://aka.ms/PSWindows

PS C:\Users\Dozier> Get-NetAdapter | Select-Object Name, InterfaceDescription, Status, LinkSpeed, MacAddress

Name                : Ethernet 2
InterfaceDescription : Microsoft Hyper-V Network Adapter #2
Status              : Up
LinkSpeed            : 2 Gbps
MacAddress           : 00-15-5D-5B-3A-29

PS C:\Users\Dozier> _
```

Figura 27. Verificación de disponibilidad del servicio

Estas condiciones permiten asegurar:

- Acceso continuo al sistema por parte de los usuarios
- Estabilidad en la transmisión de datos



- Capacidad de respuesta ante fallas de conectividad

En consecuencia, la gestión de conectividad se desarrolló de manera adecuada, garantizando la disponibilidad del servicio y soportando la operación institucional sin afectaciones.

Adicionalmente, los niveles de consumo de CPU y memoria en los dispositivos de red se mantuvieron dentro de parámetros normales, lo que demuestra una adecuada capacidad de procesamiento y administración del tráfico institucional. Las métricas históricas permiten evidenciar estabilidad en el comportamiento de la red, continuidad operativa y capacidad suficiente para soportar la carga de servicios asociados al SGDEA, BPM, virtualización y almacenamiento institucional durante todo el periodo monitoreado.

La redundancia en la conectividad fortalece la resiliencia de la infraestructura tecnológica, al reducir el riesgo de interrupciones del servicio y permitir una respuesta oportuna ante incidentes asociados a la red. En este sentido, se garantiza un entorno de operación robusto, alineado con buenas prácticas en disponibilidad y continuidad de servicios tecnológicos.

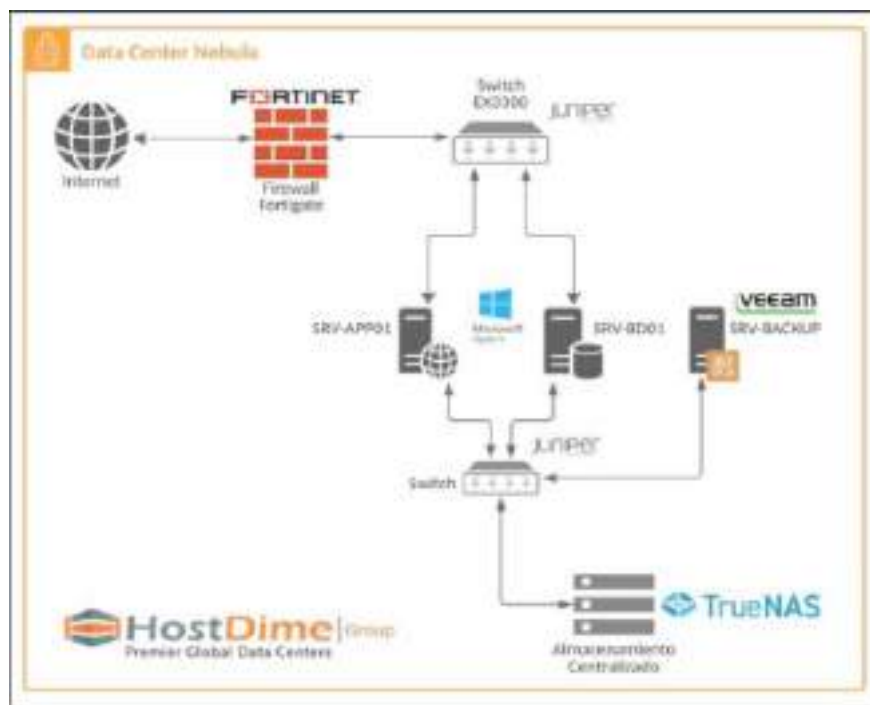


Figura 28. Arquitectura de RED

4. GESTIÓN DE RESPALDOS Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Durante el periodo evaluado se ejecutaron actividades orientadas a garantizar la protección, disponibilidad e integridad de la información institucional gestionada a través del sistema

SGDEA (Dozzier), mediante la implementación de mecanismos de respaldo y recuperación de datos.

Estas actividades constituyen un componente fundamental dentro de la operación tecnológica, en la medida en que permiten mitigar riesgos asociados a pérdida de información, fallas de infraestructura o incidentes que puedan afectar la continuidad del servicio

4.1. Ejecución de respaldos

Durante el mes de junio de 2026 se ejecutaron procesos de respaldo de la información mediante el uso de la herramienta Veeam Backup & Replication, la cual permite gestionar de manera automatizada las copias de seguridad de las máquinas virtuales que soportan el sistema.

El esquema de backups implementado contempla la ejecución periódica de copias de seguridad sobre los entornos críticos, garantizando la disponibilidad de la información ante cualquier eventualidad.

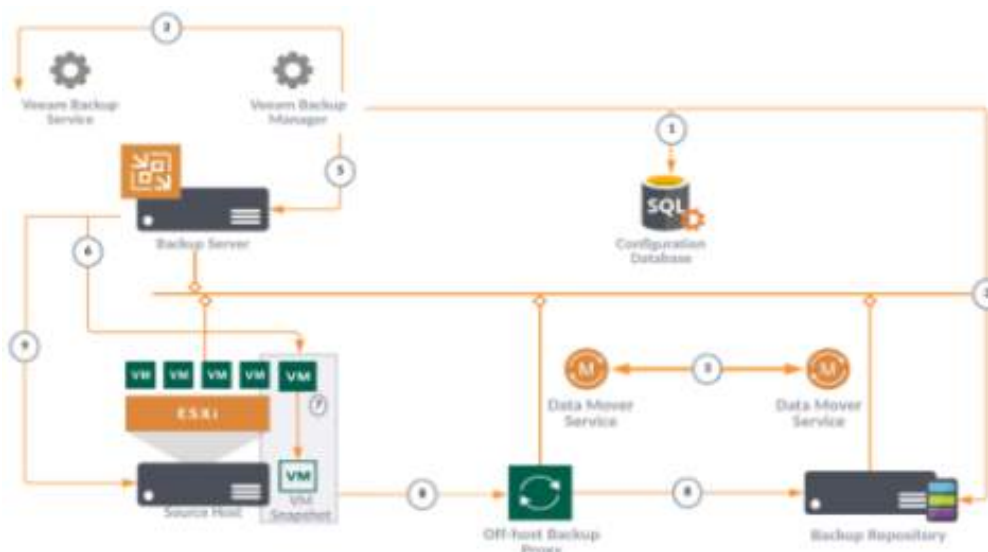


Figura 29. Esquema de backups

Tal como se evidencia en las gráficas del sistema, las máquinas virtuales se encuentran correctamente asociadas a los jobs de respaldo, permitiendo la ejecución organizada y controlada de las copias de seguridad.

Como resultado del seguimiento realizado, se evidencia que el proceso de ejecución de respaldos se desarrolló de manera continua y sin novedades durante el periodo evaluado, garantizando la correcta generación de las copias de seguridad de las máquinas virtuales asociadas al servicio. La ejecución periódica de los jobs de backup, sin presencia de fallos o interrupciones, constituye un indicador positivo en términos de estabilidad del sistema de respaldos, así como de la adecuada configuración y operación de la herramienta Veeam

Backup & Replication. En este sentido, no se identifican situaciones que requieran acciones correctivas sobre la infraestructura de respaldo durante el mes de Junio

4.2. Seguimiento y verificación de respaldos

El monitoreo del estado de los backups permitió verificar que los procesos de respaldo se ejecutaron de manera correcta durante el periodo evaluado.

De acuerdo con la evidencia presentada los jobs de backup se ejecutaron satisfactoriamente, sin generación de alertas o fallos que requirieran intervención técnica. Esta condición evidencia un comportamiento estable del sistema de respaldos y una adecuada configuración del servicio.

Adicionalmente, se observa que la ejecución de los respaldos se realizó de manera periódica, manteniendo consistencia en el proceso y asegurando la protección continua de la información institucional



Figura 30. Tablero de ejecución de backups



Backup job: CLUSTER-ARPROTECSA

Success

14 of 14 VMs processed

sábado, 27 de junio de 2026 8:00:18 p. m.

Success	14	Start time	8:00:18 p. m.	Total size	16,6 TB	Backup size	274,6 GB	
Warning	0	End time	10:23:25 p. m.	Data read	404,8 GB	Dedupe	1,0x	
Error	0	Duration	2:23:17	Transferred	262,4 GB	Compression	1,4x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
SUPERTRANSPORTE	Success	8:36:49 p. m.	10:23:13 p. m.	3,5 TB	281,8 GB	213,4 GB	1:46:44	

Backup job: CLUSTER-ARPROTECSA

Success

14 of 14 VMs processed

sábado, 20 de junio de 2026 8:00:14 p. m.

Success	14	Start time	8:00:14 p. m.	Total size	16,6 TB	Backup size	168,8 GB	
Warning	0	End time	9:19:08 p. m.	Data read	220,4 GB	Dedupe	1,1x	
Error	0	Duration	1:18:54	Transferred	260,1 GB	Compression	1,8x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
SUPERTRANSPORTE	Success	8:47:08 p. m.	9:19:03 p. m.	3,5 TB	66,3 GB	38,2 GB	0:31:55	

Backup job: CLUSTER-ARPROTECSA

Success

14 of 14 VMs processed

sábado, 13 de junio de 2026 8:00:21 p. m.

Success	14	Start time	8:00:21 p. m.	Total size	16,6 TB	Backup size	282,9 GB	
Warning	0	End time	9:28:53 p. m.	Data read	501,2 GB	Dedupe	1,0x	
Error	0	Duration	1:28:32	Transferred	269,2 GB	Compression	1,7x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
SUPERTRANSPORTE	Success	8:43:55 p. m.	9:28:46 p. m.	3,5 TB	111,9 GB	79,8 GB	0:54:51	

Backup job: CLUSTER-ARPROTECSA (Retry 1)

Success

1 of 1 VMs processed

sábado, 6 de junio de 2026 8:00:09 p. m.

Success	13	Start time	8:00:09 p. m.	Total size	16,3 TB	Backup size	267,6 GB	
Warning	0	End time	9:27:36 p. m.	Data read	471,8 GB	Dedupe	1,0x	
Error		Duration	1:27:27	Transferred	254,5 GB	Compression	1,7x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
SUPERTRANSPORTE	Success	8:41:33 p. m.	9:31:59 p. m.	3,5 TB	92,1 GB	63,6 GB	0:50:26	

Figura 31. Muestra de la ejecución de backups

4.3. Validación de integridad y disponibilidad de la información

Como parte de la gestión de respaldos, se realizaron actividades de verificación orientadas a garantizar la integridad de las copias de seguridad generadas, así como su disponibilidad para procesos de recuperación en caso de ser requeridos.

Estas acciones permiten asegurar que la información respaldada se encuentra en condiciones adecuadas para su uso, contribuyendo a la confiabilidad del sistema y a la continuidad de la operación institucional.

Si bien durante el periodo evaluado no se presentaron incidentes que requirieran la ejecución de procesos de restauración, el correcto funcionamiento de los jobs de backup y la ausencia de fallos evidencian que el sistema de respaldos se encuentra operando de manera adecuada.

4.4. Análisis del servicio de backups

Durante el mes de junio de 2026 se ejecutaron los respaldos programados del entorno **CLUSTER-ARPROTECSA**, evidenciando un comportamiento estable del sistema de copias de seguridad y una adecuada protección de la infraestructura virtual.

Se registraron **cuatro ejecuciones programadas**, correspondientes a los días **6, 13, 20 y 27 de junio**, todas finalizadas satisfactoriamente y sin errores durante el proceso de respaldo.

Resultados obtenidos

- **100% de las ejecuciones finalizaron exitosamente**, sin incidentes críticos ni fallos de procesamiento.
- Se respaldó un entorno aproximado de **3,5 TB** por ejecución, garantizando la protección de las máquinas virtuales que soportan la operación institucional.
- Los trabajos del **13, 20 y 27 de junio** procesaron correctamente las **14 máquinas virtuales** configuradas en el Job de respaldo.
- En la ejecución del **6 de junio** se observa un **Retry**, mediante el cual se completó exitosamente el respaldo de la máquina virtual pendiente, finalizando igualmente sin errores y garantizando la integridad del conjunto de respaldos.

4.5. Conclusión técnica del componente de respaldos

Los resultados obtenidos evidencian un **proceso de respaldo estable, confiable y correctamente administrado**, garantizando la protección de la infraestructura virtual durante todo el periodo evaluado. No se registraron errores en las ejecuciones programadas y el mecanismo de **Retry** permitió recuperar automáticamente la ejecución pendiente del 6 de junio, asegurando la consistencia de las copias de seguridad.

En términos generales, el comportamiento de los respaldos confirma el cumplimiento de las políticas de continuidad del negocio y recuperación ante desastres, manteniendo protegidas la totalidad de las máquinas virtuales del entorno productivo, con adecuados niveles de compresión, de duplicación e integridad de la información.

5. SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL DEL SISTEMA SGDEA

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Junio de 2026, se prestó el servicio de soporte técnico y funcional al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA (Dozzier), bajo el modelo AMP (Programa de Mantenimiento Anual), el cual permite la atención continua de incidentes, requerimientos funcionales y necesidades operativas de los usuarios institucionales.

Este servicio se constituye como un componente fundamental para garantizar la continuidad operativa del sistema, asegurando su correcto uso, la resolución oportuna de incidencias y el acompañamiento permanente a los usuarios en los procesos de gestión documental.

5.1. Gestión de incidentes y requerimientos

Durante el periodo evaluado se consolidaron **314 atenciones**, correspondientes a **291 casos gestionados mediante la mesa de ayuda GLPI**, **17 atenciones presenciales individualizadas** y **6 actividades de capacitación, acompañamiento y validación funcional** realizadas con las áreas usuarias.

Los **291 casos registrados en GLPI se encuentran en estado resuelto**, lo que representa una gestión del **100% sobre los tickets incluidos en el reporte**. La demanda estuvo orientada principalmente a gestión de radicados, archivo documental, visualización y cargue de anexos, creación y modificación de usuarios, asignación de permisos, firmas, expedientes, reportes y orientación funcional sobre el SGDEA Dozzier.

Las actividades complementarias documentadas en el informe estuvieron enfocadas en:

- Capacitación sobre el módulo de Gestión Documental.
- Pruebas funcionales del nuevo módulo de notificaciones y resoluciones.
- Creación, búsqueda y administración de expedientes.
- Revisión de bandejas y definición de requerimientos para nuevos reportes.
- Orientación sobre finalización del archivo documental.
- Validación previa al paso a producción del nuevo módulo.

El consolidado evidencia una operación de soporte activa y con cobertura multicanal. La mesa de ayuda concentró aproximadamente el **92,7% de las atenciones**, mientras que las atenciones presenciales y sesiones especializadas representaron el **7,3%**, complementando la gestión formal con acompañamiento directo, transferencia de conocimiento y validación de nuevos componentes.



Figura 32. Resumen general de atención de solicitudes

En términos gerenciales, los resultados demuestran una adecuada capacidad para absorber la demanda, resolver los requerimientos registrados y mantener la continuidad funcional de la plataforma. La recurrencia de solicitudes relacionadas con permisos, archivo, expedientes y gestión de radicados señala como principal oportunidad de mejora el fortalecimiento de las capacitaciones, la estandarización de perfiles y la elaboración de guías de autoatención para reducir casos repetitivos y optimizar el uso de la mesa de ayuda.

ID	Titulo	Estado	Prioridad	Asignado a
11001	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11002	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11003	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11004	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11005	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11006	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11007	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11008	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11009	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1
11010	Asignación de usuarios a roles	Cerrado	Baja	Usuario 1



ID	Asunto	Prioridad	Estado	Asignado a
111	Incidente de servicio	Media	Cerrado	Administración
65	Incidente de servicio	Alta	Cerrado	Administración
51	Incidente de servicio	Muy alta	Cerrado	Administración
64	Incidente de servicio	Muy baja	Cerrado	Administración
116	Incidente de servicio	Mixta	Cerrado	Administración

Figura 33. Bandeja de Incidentes GLPI

5.2. Análisis de la demanda del servicio

La demanda del servicio durante junio de 2026 evidencia que, de los **291 casos gestionados en GLPI**, la prioridad **Media** concentró el mayor volumen con **111 solicitudes (38,1%)**, seguida de la prioridad **Alta** con **65 casos (22,3%)**, **Muy baja** con **64 casos (22,0%)** y **Muy alta** con **51 casos (17,5%)**. En conjunto, las prioridades Alta y Muy alta representaron **116 casos (39,9%)**, proporción relevante que requiere seguimiento, dado que una parte importante de las solicitudes corresponde a consultas funcionales, permisos, gestión documental y actividades operativas no bloqueantes. Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer los criterios de clasificación de criticidad, con el fin de evitar la sobredimensión de prioridades y garantizar que los incidentes realmente críticos reciban atención preferencial, sin afectar la adecuada capacidad de respuesta mantenida por el servicio.



Figura 34. Resumen general de la demanda

5.3. Canales de atención y soporte a usuarios

El modelo de atención implementado durante el periodo evaluado evidenció una estrategia multicanal eficiente y orientada al usuario, permitiendo gestionar de manera oportuna requerimientos funcionales, incidentes y actividades de acompañamiento relacionadas con el SGDEA Dozzier.



Figura 35. Canales de atención disponibles

La integración de canales como GLPI, Microsoft Teams, correo electrónico y soporte presencial permitió fortalecer la continuidad operativa, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y optimizar la interacción con los usuarios de la Entidad.



Figura 36. Flujo de atención



Figura 37. Canales de atención y soporte

Los 291 casos registrados en GLPI finalizaron en estado resuelto, evidenciando una gestión completa de los tickets incluidos en el periodo. Este canal concentró la operación formal del soporte y permitió mantener trazabilidad sobre fechas, prioridades, dependencias, usuarios y acciones realizadas.

A partir de una clasificación analítica de los títulos de los casos, se identifica que la mayor demanda estuvo asociada a:

- Radicados y correspondencia: 91 casos, equivalentes al 31,3%.
- Usuarios, perfiles y permisos: 75 casos, equivalentes al 25,8%.
- Archivo documental: 46 casos, equivalentes al 15,8%.

Estas tres categorías concentraron 212 solicitudes, es decir, aproximadamente el 72,9% de la demanda registrada en GLPI. Este resultado indica que una proporción significativa del soporte corresponde a actividades funcionales y operativas recurrentes, más que a incidentes técnicos críticos.

La atención presencial aportó valor principalmente en solicitudes que requerían interacción directa con los usuarios, revisión del procedimiento ejecutado en pantalla, explicación de funcionalidades y acompañamiento personalizado. Las actividades estuvieron enfocadas en gestión de expedientes, archivado, consulta documental, permisos y correcta utilización de los flujos del sistema.

Por su parte, las sesiones virtuales, presenciales e híbridas permitieron atender requerimientos de mayor alcance, entre ellos:

- Pruebas del nuevo módulo de notificaciones.
- Validación del módulo de resoluciones antes de su puesta en producción.
- Revisión de bandejas y definición de nuevos reportes.
- Capacitación sobre creación, búsqueda y archivo de expedientes.
- Revisión de TRD y procesos documentales.
- Orientación sobre finalización de trámites y cumplimiento del flujo documental.

El esquema multicanal resultó adecuado, ya que cada medio cumplió una función diferenciada:

- GLPI garantizó control, trazabilidad y seguimiento formal.
- La atención presencial facilitó el diagnóstico funcional y la transferencia directa de conocimiento.
- Teams permitió coordinar pruebas, mesas técnicas y validaciones con múltiples dependencias sin depender del desplazamiento de todos los participantes.

La combinación de canales contribuyó a mantener la continuidad del servicio, atender tanto solicitudes individuales como necesidades colectivas y fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre la plataforma.

La concentración del 72,9% de los casos en radicación, permisos y archivo documental evidencia una oportunidad para desarrollar capacitaciones focalizadas, manuales breves y procedimientos de autoatención sobre estos temas. Esto permitiría reducir solicitudes repetitivas y liberar capacidad del equipo para atender incidentes de mayor complejidad.

También se recomienda mantener GLPI como fuente oficial de trazabilidad y registrar en cada ticket las soluciones o acuerdos derivados de atenciones presenciales y reuniones de Teams. Esta práctica evitaría fragmentación de la información y permitiría medir integralmente tiempos de respuesta, recurrencia, satisfacción y efectividad por canal.

En términos generales, el soporte presentó una operación activa, organizada y con amplia cobertura institucional. La mesa de ayuda sostuvo el control formal del servicio, mientras que los canales presencial y virtual fortalecieron el acompañamiento funcional, la validación de nuevos componentes y la apropiación del SGDEA Dozzier por parte de los usuarios.

5.4. Efectividad del servicio

El servicio de soporte presentó una **efectividad favorable**, evidenciada en la gestión y resolución del **100% de los 291 casos registrados en GLPI**, complementados con **17 atenciones presenciales y 7 sesiones especializadas** de capacitación, pruebas y validación funcional. Este resultado refleja un comportamiento operativo estable, organizado y con capacidad suficiente para atender la demanda registrada por las diferentes dependencias. La efectividad alcanzada se evidencia en el cierre integral de los requerimientos, la ausencia de casos pendientes en el reporte analizado, la cobertura mediante diferentes canales de atención y el acompañamiento permanente a los usuarios.

Asimismo, el predominio de solicitudes relacionadas con radicación, permisos, archivo documental y consultas funcionales demuestra que la demanda estuvo asociada principalmente al uso cotidiano de la plataforma y no a fallas generalizadas o indisponibilidades críticas del SGDEA Dozzier.

En términos generales, el comportamiento del servicio demuestra **continuidad operativa, capacidad de respuesta, trazabilidad y acompañamiento funcional efectivo**, contribuyendo al adecuado desarrollo de los procesos institucionales. Como oportunidad de mejora, se recomienda continuar fortaleciendo la capacitación sobre los temas de mayor recurrencia, revisar los criterios de clasificación de prioridades y consolidar en GLPI las gestiones realizadas por los demás canales para obtener una medición integral de la efectividad del servicio.



Figura 38. Conclusión de la Efectividad del Servicio

5.5. Cumplimiento de niveles de servicio (SLA)

El análisis evidencia una **gestión integral del 100% de los casos registrados**, debido a que los **291 requerimientos finalizaron en estado resuelto** y cuentan con trazabilidad de sus fechas de apertura y última modificación. Asimismo, se observa una priorización relativa de los casos más críticos, dado que las solicitudes de prioridad Muy alta presentaron el menor tiempo promedio de gestión. No obstante, al medir estrictamente el tiempo calendario entre apertura y última modificación, el **32,6% fue finalizado dentro de los primeros cinco días**, mientras que el **67,4% presentó tiempos superiores**, comportamiento que puede estar relacionado con solicitudes de información adicional, validaciones con usuarios, dependencias operativas y cierres administrativos.

Por tanto, la tabla demuestra un **100% de efectividad en la resolución**, pero el porcentaje contractual exacto de cumplimiento del SLA debe calcularse aplicando los tiempos objetivo definidos para cada prioridad y descontando los periodos de espera o suspensión que no sean atribuibles al equipo de soporte.



Figura 39. Cumplimiento de los SLA

5.6 Conclusión del servicio de soporte

Durante junio de 2026, el servicio de soporte a usuarios del SGDEA Dozzier presentó una operación estable, organizada y efectiva, sustentada en un modelo multicanal compuesto por la mesa de ayuda GLPI, atención presencial y sesiones especializadas de acompañamiento. En el periodo se gestionaron **291 casos mediante GLPI, todos finalizados en estado resuelto**, complementados con **17 atenciones presenciales** y **7 sesiones de capacitación, pruebas funcionales y validación**, garantizando cobertura, trazabilidad y acompañamiento continuo a las diferentes dependencias de la Entidad.

La atención se concentró principalmente en gestión de radicados, administración de usuarios y permisos, archivo documental, expedientes, anexos y orientación funcional. Estos resultados evidencian capacidad de respuesta, continuidad operativa y adecuada gestión de los requerimientos, mientras que las actividades de capacitación y acompañamiento contribuyeron a fortalecer la apropiación de la herramienta, reducir reprocesos e identificar oportunidades de mejora.

En términos generales, el servicio cumplió su propósito de mantener la operación funcional del sistema, atender integralmente las necesidades de los usuarios y apoyar la mejora continua de los procesos institucionales soportados por el SGDEA.

6. SESIONES DE SOPORTE PRESENCIAL, REMOTO Y POR CORREO

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2026, se desarrollaron actividades de soporte a usuarios mediante diferentes canales de atención, incluyendo sesiones remotas a través de Microsoft Teams, atención presencial y gestión de solicitudes vía correo electrónico.

Estas sesiones permitieron brindar acompañamiento funcional, resolver incidencias específicas, realizar configuraciones dentro del sistema y fortalecer el conocimiento de los usuarios en el uso del SGDEA (Dozzier), contribuyendo a la correcta operación de los procesos institucionales.

6.1 Soporte remoto (TEAMS)

Mediante Microsoft Teams se desarrolló una sesión remota enfocada en la validación del nuevo módulo de resoluciones y notificaciones. Durante la actividad se revisó el flujo funcional, se comprobó su comportamiento general, se identificaron novedades pendientes de ajuste y se definió el cronograma para la aplicación de cambios y el inicio de la operación. Este canal facilitó la articulación entre el equipo técnico y los usuarios responsables, permitiendo realizar pruebas, documentar hallazgos y coordinar las acciones requeridas antes de la puesta en producción.

Actividad realizada

Validación y preparación para el paso a producción del módulo de notificaciones y resoluciones

6.2. Soporte presencial

El soporte presencial constituyó el principal canal de acompañamiento directo a los usuarios, mediante **cinco sesiones colectivas y diecisiete atenciones individualizadas**. Las actividades estuvieron orientadas a resolver dudas, revisar procedimientos directamente en la plataforma, fortalecer el manejo de expedientes, validar permisos, orientar procesos de archivo y acompañar las pruebas de nuevas funcionalidades. Este canal permitió realizar diagnósticos funcionales inmediatos, brindar orientación personalizada y fortalecer la apropiación del SGDEA Dozzier por parte de las áreas usuarias.

- **5 sesiones presenciales grupales documentadas.**
- **17 atenciones presenciales individualizadas, registradas en los formatos de atención a usuarios.**

6.3. Soporte por correo electrónico

El correo electrónico fue utilizado como un canal complementario para reportar novedades, intercambiar información y conservar soportes relacionados con las pruebas y los procesos administrativos del sistema. Su utilización contribuyó a mantener trazabilidad sobre los errores comunicados y las solicitudes efectuadas por las áreas usuarias. Sin embargo, el documento no contiene una relación individual de mensajes o casos atendidos por este medio, por lo que

no es posible establecer una cantidad exacta sin revisar el buzón o contar con un reporte específico de correos gestionados.

6.4. Análisis del servicio de soporte a usuarios y conclusión del servicio

En términos generales, el soporte se concentró en el acompañamiento presencial, complementado con una sesión remota de validación técnica y el uso del correo como mecanismo de comunicación y trazabilidad. Para mejorar la medición multicanal, se recomienda registrar también las atenciones realizadas por Teams y correo electrónico mediante un consecutivo o ticket en GLPI.



Figura 40. Resumen General Sesiones de soporte

7. MANTENIMIENTO CORRECTIVO, PREVENTIVO Y EVOLUTIVO

Durante el periodo evaluado se ejecutaron actividades de mantenimiento orientadas a garantizar la estabilidad, continuidad operativa y mejora continua del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA (Dozzier).

Estas actividades comprenden acciones de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, las cuales permiten no solo atender incidencias del sistema, sino también optimizar su funcionamiento y adaptarlo a las necesidades operativas de la Entidad.

7.1. Mantenimiento correctivo

Durante el periodo evaluado se realizaron actividades correctivas orientadas a solucionar incidentes, inconsistencias funcionales y novedades operativas reportadas por los usuarios del SGDEA Dozzier, restableciendo el funcionamiento normal de los procesos documentales afectados.

Actividades realizadas

- Diagnóstico y solución de errores que impedían archivar, finalizar o visualizar documentos y expedientes.
- Corrección, anulación, devolución, reasignación y redireccionamiento de radicados.
- Eliminación de registros, incidentes y anexos duplicados o cargados incorrectamente.
- Corrección de datos, tipos de petición, asuntos y demás información asociada a radicados.
- Atención de errores en el envío de comunicaciones y en la consulta de archivos.
- Activación y ajuste de usuarios, perfiles, permisos, firmas y accesos al sistema.
- Atención, seguimiento y cierre de los requerimientos registrados mediante la mesa de ayuda GLPI.

Las actividades correctivas permitieron resolver oportunamente las novedades presentadas durante la operación, reducir reprocesos y mantener la continuidad de los trámites institucionales. La gestión realizada fortaleció la integridad de la información, la trazabilidad de los radicados y la disponibilidad funcional del SGDEA para las diferentes dependencias.

7.2 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo estuvo orientado a anticipar posibles fallas operativas, validar el funcionamiento de los procesos y fortalecer el conocimiento de los usuarios mediante capacitaciones, pruebas funcionales y mesas de trabajo.

Actividades realizadas

- Capacitación sobre el uso del módulo de Gestión Documental, permisos, visualización y consulta de documentos.
- Orientación sobre creación, clasificación, búsqueda y administración de expedientes.
- Socialización del procedimiento correcto para finalizar el archivo documental.
- Revisión de requisitos y autorizaciones previas para la creación de expedientes.
- Revisión de bandejas con OTIC y análisis del comportamiento de los reportes existentes.
- Ejecución de pruebas funcionales y simulaciones sobre el módulo de notificaciones y resoluciones.
- Validación del ambiente utilizado para las pruebas antes de realizar cambios en producción.
- Identificación anticipada de errores, necesidades de ajuste y oportunidades de mejora.
- Socialización de buenas prácticas para disminuir errores operativos y solicitudes recurrentes.

Las acciones preventivas contribuyeron a disminuir riesgos antes de la entrada en operación de nuevos componentes, mejorar el uso adecuado del sistema y reducir la recurrencia de errores asociados al desconocimiento funcional. También permitieron validar los procesos con los usuarios responsables y fortalecer la apropiación institucional de la herramienta.

7.3 Mantenimiento evolutivo

El mantenimiento evolutivo comprendió la incorporación y validación de nuevas funcionalidades, formularios, reportes y mejoras visuales destinadas a adaptar el SGDEA Dozzier a las necesidades actuales de la Entidad.

Actividades realizadas

- Implementación y preparación para la puesta en producción del nuevo módulo de notificaciones y resoluciones.
- Validación del nuevo flujo de generación, envío, anulación y seguimiento de resoluciones.
- Definición de un campo obligatorio para registrar observaciones y justificaciones durante el cierre de trámites.
- Definición de un nuevo reporte basado en el informe “Recibida_Enviada_Archivar”, incorporando información de las actividades realizadas por cada funcionario.
- Reorganización y actualización funcional del formulario PQRSDF, incluyendo ajustes en su estructura y campos obligatorios.
- Modernización de la interfaz de la Bandeja de Entrada, reorganizando indicadores, filtros, buscadores y accesos de usuario.
- Implementación y validación del nuevo formulario de conciliaciones y de los flujos asociados.
- Identificación y aplicación de ajustes derivados de las pruebas realizadas antes de la puesta en marcha de los nuevos componentes.

7.4 CONCLUSIÓN DEL COMPONENTE DE MANTENIMIENTO

Durante el periodo evaluado, las actividades correctivas, preventivas y evolutivas fortalecieron principalmente los componentes de **Gestión Documental, radicación y correspondencia, archivo, expedientes, usuarios y permisos, bandejas de trabajo, reportes, notificaciones y resoluciones, PQRSDF y conciliaciones**. Las intervenciones permitieron corregir novedades operativas, estandarizar procedimientos, validar nuevos flujos e incorporar mejoras funcionales y visuales alineadas con las necesidades de la Entidad.

Desde una perspectiva técnica, los trabajos realizados contribuyen a la Entidad mediante:

- **Mayor estabilidad funcional**, al corregir estados, permisos, reglas de flujo y errores que impedían completar trámites.
- **Mejor integridad y trazabilidad**, al controlar radicados, anexos, expedientes, anulaciones, devoluciones y cierres documentales.

- **Reducción de riesgos operativos**, mediante pruebas previas, validaciones funcionales y capacitación a los usuarios.
- **Mayor capacidad de control y auditoría**, gracias al registro obligatorio de observaciones y al seguimiento de actuaciones.
- **Optimización de la experiencia de usuario**, a través de formularios reorganizados y una interfaz más clara e intuitiva.
- **Ampliación de las capacidades del SGDEA**, mediante nuevos flujos para notificaciones, resoluciones y conciliaciones.
- **Mejora en la toma de decisiones**, a partir de la definición de reportes orientados a medir gestión, productividad y cargas de trabajo.

En términos generales, el componente de mantenimiento no solo garantizó la continuidad operativa del SGDEA Dozzier, sino que incrementó su capacidad para soportar los procesos institucionales con mayor control, eficiencia, trazabilidad y adaptación funcional.

Componente	Mejora implementada	Descripción técnica	Impacto en la operación	Soporte
Correctivo	Corrección de errores de archivo y finalización	Diagnóstico y ajuste de estados, reglas de flujo, decisiones y permisos que impedían archivar o finalizar radicados.	Restableció la continuidad de los trámites y redujo bloqueos y reprocesos operativos.	Reporte GLPI e informe mensual; no aplica acta individual.
Correctivo	Corrección de radicados y documentos	Ajuste de datos, tipos de petición, anexos, duplicados, asignaciones, devoluciones, anulaciones y redireccionamientos.	Fortaleció la integridad de la información y la trazabilidad de las actuaciones documentales.	Reporte GLPI e informe mensual; no aplica acta individual.
Correctivo	Ajustes de usuarios, perfiles y permisos	Activación y modificación de cuentas, perfiles, permisos de archivo, visualización, firma y acceso a módulos.	Permitió que los funcionarios continuaran ejecutando sus actividades conforme con sus roles y responsabilidades.	Reporte GLPI e informe mensual; no aplica acta individual.
Correctivo	Corrección de visualización y consulta documental	Revisión de restricciones y errores asociados con documentos, anexos y expedientes consultados entre dependencias.	Mejó el acceso a la información y redujo afectaciones en procesos compartidos entre áreas.	Acta "Reunión SGD 02-06-2026" y reporte GLPI.
Preventivo	Capacitación sobre Gestión Documental	Socialización del uso del módulo, permisos, visualización, búsqueda, consulta y administración documental.	Disminuyó errores de operación y fortaleció el conocimiento funcional de los usuarios.	Acta "Reunión SGD 02-06-2026".
Preventivo	Estandarización para creación de expedientes	Explicación de la estructura, clasificación, conformación, búsqueda y consulta de expedientes por dependencia.	Mejó la organización, recuperación y trazabilidad de la información institucional.	Acta "Estructura creación de Expediente 2026 – DIPU".
Preventivo	Orientación sobre archivo y cierre documental	Capacitación sobre finalización del proceso de archivo, requisitos previos y autorización de Gestión Documental para crear expedientes.	Previno la conformación incorrecta de expedientes y fortaleció el cumplimiento del flujo documental.	Acta "Expedientes DIP".



Preventivo	Revisión de bandejas y reportes	Validación del comportamiento de reportes, estructura de datos y limitaciones para consultar la gestión por funcionario.	Permitió identificar anticipadamente necesidades de información para seguimiento y control operativo.	Acta "Revisión de Bandejas Dozzier con OTIC".
Preventivo	Pruebas funcionales del módulo de notificaciones	Ejecución de simulaciones de resoluciones, envíos, anulaciones, soportes y cierre de trámites antes del uso generalizado.	Facilitó la detección temprana de errores y la aplicación de ajustes antes de la entrada en operación.	Acta "Pruebas Nuevo Módulo Notificaciones Dozzier".
Evolutivo	Nuevo módulo de notificaciones y resoluciones	Implementación y validación de un nuevo flujo para generar, gestionar, enviar, anular y hacer seguimiento a resoluciones.	Automatizó el proceso de notificación y fortaleció el control de las actuaciones administrativas.	Actas de pruebas y paso a producción del módulo.
Evolutivo	Registro obligatorio de observaciones al cierre	Definición de un campo de texto obligatorio para registrar la justificación y evidencia de la actuación realizada.	Mejóro la auditoría, el control y la trazabilidad de los cierres efectuados en el sistema.	Acta "Pruebas Nuevo Módulo Notificaciones Dozzier".
Evolutivo	Actualización del formulario PQRSDF	Reorganización de la estructura, ajustes visuales y modificación del comportamiento de campos obligatorios.	Simplificó el diligenciamiento, mejoró la experiencia del usuario y disminuyó errores de captura.	Acta "Formulario PQRSDF".
Evolutivo	Modernización de la Bandeja de Entrada	Reorganización de indicadores, filtros, buscadores, accesos rápidos, tabla de tareas y menú del usuario, conservando las funcionalidades existentes.	Mejóro la navegación, legibilidad y experiencia de uso sin alterar permisos ni procesos configurados.	Acta "Interfaz Dozzier".
Evolutivo	Nuevo formulario de conciliaciones	Implementación y validación de tipos de conciliación y flujos definidos conforme con los requerimientos institucionales.	Amplió la cobertura funcional del sistema y estructuró la gestión digital del proceso de conciliaciones.	Acta de entrega "Formulario Conciliaciones", con recibido a satisfacción.
Evolutivo	Diseño funcional de reporte por usuario	Definición de un reporte basado en "Recibida_Enviada_Archivar", incorporando las actividades realizadas por cada funcionario.	Permitirá medir productividad, analizar cargas de trabajo y mejorar el seguimiento de bandejas.	Acta "Revisión de Bandejas Dozzier con OTIC"; requerimiento definido y sujeto a implementación.

8. CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Durante junio de 2026 se ejecutaron de forma integral las actividades de soporte, mantenimiento y operación tecnológica del SGDEA Dozzier, manteniendo la continuidad de los servicios y el acompañamiento permanente a las áreas usuarias. El comportamiento observado evidencia una plataforma funcionalmente estable, con capacidad para soportar los procesos institucionales de radicación, correspondencia, archivo, expedientes, notificaciones y gestión documental.

El servicio de soporte presentó una gestión efectiva y controlada. Se atendieron **291 casos mediante GLPI, todos finalizados en estado resuelto**, complementados con **17 atenciones presenciales y 7 sesiones especializadas** de capacitación, pruebas y validación funcional. La combinación de estos canales permitió mantener trazabilidad formal, atención directa y coordinación técnica frente a necesidades individuales y colectivas de las dependencias.

Las actividades ejecutadas muestran que la mayor parte de la demanda estuvo relacionada con el uso funcional del sistema, especialmente radicados, usuarios y permisos, archivo documental, expedientes y consulta de información. Este comportamiento, sumado a la ausencia de una concentración significativa de incidentes técnicos críticos, permite concluir que la herramienta mantuvo condiciones adecuadas de estabilidad y que el equipo de soporte contó con capacidad suficiente para absorber la demanda operativa.

En materia de mantenimiento, se desarrollaron acciones correctivas, preventivas y evolutivas que fortalecieron los módulos de **Gestión Documental, Bandeja de Entrada, Expedientes, PQRSDF, Conciliaciones, Notificaciones y Resoluciones**, además de los componentes de usuarios, permisos, reportes, archivo y correspondencia. Las correcciones permitieron restablecer procesos afectados; las capacitaciones y pruebas redujeron riesgos operativos; y las mejoras evolutivas ampliaron las capacidades funcionales, la trazabilidad y la experiencia de usuario.

La operación de infraestructura y los procesos de respaldo mantuvieron condiciones favorables durante el periodo. Las ejecuciones de backup finalizaron satisfactoriamente, incluyendo la recuperación automática mediante reintento de una máquina virtual pendiente, lo que permitió conservar la cobertura del entorno respaldado y fortalecer la protección, disponibilidad y recuperación de la información institucional.

Desde una perspectiva gerencial, los resultados obtenidos reflejan como principales fortalezas la capacidad de respuesta, la cobertura multicanal, la resolución integral de requerimientos, la transferencia de conocimiento a los usuarios, la validación previa de nuevas funcionalidades y la mejora continua de los procesos soportados por el SGDEA.

En consecuencia, se concluye que las actividades ejecutadas durante el periodo aportaron de manera efectiva al cumplimiento de los compromisos establecidos en el **Convenio Interadministrativo No. 565 de 2026**, al garantizar soporte técnico y funcional, mantenimiento continuo, protección de la información, estabilidad operativa y evolución de la plataforma conforme con las necesidades de la Entidad.

9. CONCLUSIONES

Durante el periodo evaluado, la operación del SGDEA Dozzier se mantuvo estable y continua, permitiendo soportar adecuadamente los procesos institucionales de gestión documental, radicación, correspondencia, archivo, expedientes, notificaciones y atención de solicitudes, sin evidenciar afectaciones generalizadas que comprometieran la disponibilidad del servicio.

El componente de soporte presentó una gestión efectiva y con amplia cobertura institucional. Se atendieron **291 casos mediante GLPI, todos finalizados en estado resuelto**, complementados con **17 atenciones presenciales** y **7 sesiones especializadas** de capacitación, pruebas y validación. Este resultado evidencia capacidad de respuesta, trazabilidad de los requerimientos y acompañamiento permanente a los usuarios.

Las actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo permitieron solucionar novedades operativas, reducir riesgos e incorporar mejoras funcionales. Se fortalecieron especialmente los módulos de **Gestión Documental, Bandeja de Entrada, Expedientes, Notificaciones y Resoluciones, PQRSDF y Conciliaciones**, además de los componentes de usuarios, permisos, archivo, reportes y correspondencia. Estas intervenciones mejoraron la trazabilidad, la integridad de la información, la experiencia de usuario y la capacidad de control sobre los procesos institucionales.

La infraestructura tecnológica y los procesos de respaldo conservaron condiciones adecuadas de operación, disponibilidad y capacidad, garantizando la protección de la información y la continuidad de los servicios. Las ejecuciones de backup finalizaron satisfactoriamente, demostrando confiabilidad en los mecanismos de respaldo y recuperación implementados.

Como focos de mejora, se recomienda continuar fortaleciendo la capacitación en radicación, permisos, archivo y expedientes, optimizar la clasificación de prioridades y mantener el seguimiento preventivo de los recursos tecnológicos. Estas acciones permitirán disminuir solicitudes repetitivas, priorizar correctamente los incidentes críticos y sostener la mejora continua del servicio.

En conclusión, las actividades ejecutadas durante el periodo evidencian el cumplimiento de los compromisos asociados al **Convenio Interadministrativo No. 565 de 2026**, mediante una prestación integral de soporte, mantenimiento, acompañamiento funcional y operación tecnológica, contribuyendo a la estabilidad, seguridad, evolución y adecuada utilización del SGDEA Dozzier por parte de la Entidad.

ANEXO EVIDENCIA DE LAS SESIONES DE SOPORTE

Reunión presencial – Sala 6

Fecha: 2 de junio de 2026

Capacitación - Aplicativo Dozzier – PRESENCIAL

Objetivo de la reunión

Analizar las necesidades, inquietudes y limitaciones identificadas por las diferentes dependencias en el uso del módulo de Gestión Documental, especialmente en lo relacionado con la visualización de expedientes, permisos de acceso, archivado de documentos y funcionalidades requeridas para optimizar la gestión de los procesos institucionales.

Desarrollo de la reunión

Durante la sesión, los participantes expusieron diversas situaciones que afectan la gestión diaria de los expedientes y documentos dentro del sistema. Se manifestó que, en algunos casos, el archivado de documentos por parte de una dependencia limita la visualización de información necesaria para otras áreas que continúan interviniendo en el mismo trámite o requieren consultar actuaciones posteriores para finalizar sus procesos.

Se evidenció la necesidad de contar con una mayor comprensión sobre el funcionamiento del módulo de Gestión Documental, particularmente en lo relacionado con los permisos de acceso, consulta, visualización y administración de documentos. Los asistentes manifestaron que el desconocimiento de los alcances de estos permisos dificulta la toma de decisiones y la gestión eficiente de los expedientes.

Asimismo, se expusieron dificultades relacionadas con las búsquedas documentales, indicando que las restricciones actuales para consultar información en períodos limitados generan reprocesos y aumentan los tiempos de respuesta. Los participantes señalaron la necesidad de contar con mecanismos de búsqueda más amplios y eficientes que faciliten la ubicación de documentos, notificaciones y actuaciones históricas.

Durante la reunión también se aclararon aspectos relacionados con la administración de usuarios, específicamente el procedimiento aplicable cuando un funcionario cambia de dependencia. Se informó que, previo a cualquier modificación, el usuario debe tener completamente gestionada su bandeja de trabajo, sin documentos pendientes de trámite o archivo.

Por parte del equipo de Gestión Documental se indicó que las observaciones y requerimientos presentados serán revisados y validados con las áreas técnicas correspondientes, con el fin de determinar su viabilidad funcional y técnica. Igualmente, se señaló la importancia de brindar respuestas sustentadas que permitan a los usuarios conocer las razones por las cuales una solicitud puede o no ser implementada.

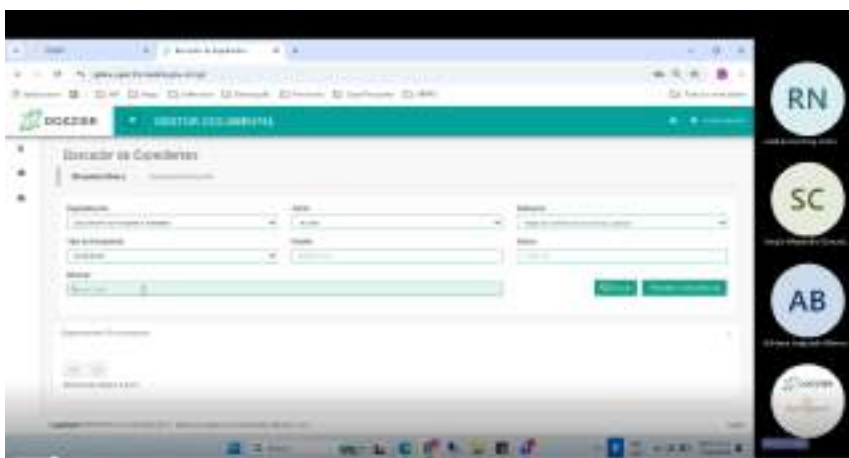


Figura 41. Soporte capacitación Gestión documental 1



Figura 42. Soporte capacitación Gestión documental 2



Figura 43. Soporte capacitación Gestión documental 3



Figura 44. Soporte capacitación Gestión documental 4

Conclusiones

- Se identificó la necesidad de fortalecer el acceso y la consulta de información documental entre dependencias que participan en un mismo proceso.
- Se requiere una mayor socialización sobre el funcionamiento, alcance y restricciones del módulo de Gestión Documental.
- Los participantes manifestaron la necesidad de optimizar las funcionalidades de búsqueda documental para mejorar la eficiencia operativa.
- Se acordó revisar las observaciones presentadas y evaluar posibles alternativas de solución de acuerdo con la viabilidad técnica y funcional.
- Se resaltó la importancia de mantener una comunicación clara sobre el estado y resultado de las solicitudes realizadas por los usuarios.

Reunión presencial – Sala 1 (Presencial)

Fecha: 2 de junio de 2026

PRUEBAS NUEVO MODULO NOTIFICACIONES DOZZIER

Objetivo de la reunión

Socializar el funcionamiento del módulo de notificaciones, realizar pruebas funcionales con los usuarios responsables y definir acciones para la validación de los procesos asociados antes de su implementación definitiva y uso generalizado.

Desarrollo de la reunión

Durante la sesión se realizó un recorrido detallado por las funcionalidades del módulo de notificaciones, explicando los procedimientos asociados a la generación, gestión y seguimiento de los diferentes trámites que se ejecutan a través de la plataforma.

Se informó que el módulo se encuentra disponible desde hace aproximadamente dos meses; sin embargo, aún no se han realizado todas las pruebas funcionales requeridas para garantizar su correcto funcionamiento en los distintos escenarios operativos. Por esta razón, se solicitó la



participación activa de los asistentes en la ejecución de pruebas que permitan identificar oportunidades de mejora y posibles ajustes antes de su utilización masiva.

Asimismo, se desarrollaron ejercicios prácticos relacionados con la generación y envío de resoluciones, permitiendo a los participantes conocer de manera directa la operación del sistema y resolver inquietudes respecto a su uso.

Uno de los temas de mayor relevancia abordados durante la reunión fue el procedimiento para la anulación de documentos. Se aclaró que las anulaciones corresponden a actos administrativos que necesariamente deben quedar registrados dentro del sistema, garantizando la trazabilidad y el control documental de las actuaciones realizadas.

Durante el análisis del proceso se identificó que actualmente no es posible cargar determinados documentos manuales como archivo principal dentro del módulo. Frente a esta situación, se evaluaron alternativas para conservar los soportes requeridos por los procedimientos institucionales. Como medida viable, se propuso adjuntar como soporte los correos electrónicos mediante los cuales se solicita la expedición de resoluciones o actuaciones administrativas, especialmente cuando dichas solicitudes provienen del área de investigaciones de tránsito. Igualmente, se revisó la posibilidad de fortalecer el proceso de cierre de trámites mediante la implementación de un campo de texto obligatorio que permita registrar las observaciones y justificaciones correspondientes al momento de finalizar cada actuación.



Figura 45. Soporte capacitación Flujo de Notificaciones 1



Figura 46. Soporte capacitación Flujo de Notificaciones 2

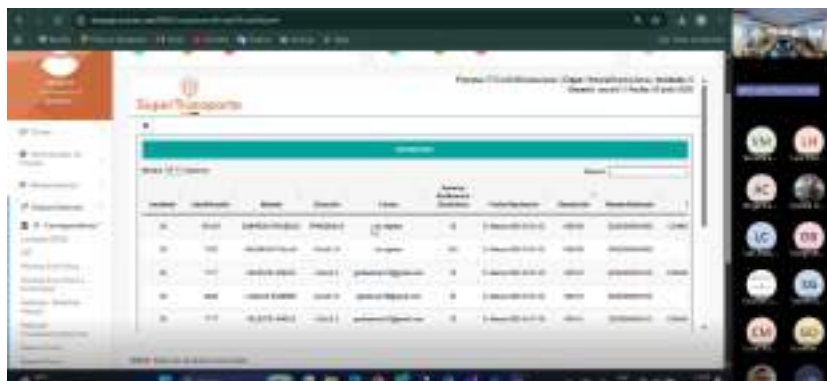


Figura 47. Soporte capacitación Flujo de Notificaciones 3



Figura 48. Soporte capacitación Flujo de Notificaciones 4

Resultados y conclusiones

Como resultado de la jornada, los participantes obtuvieron una comprensión más amplia del funcionamiento del módulo de notificaciones y de los procedimientos asociados a su operación. Se evidenció la necesidad de avanzar con carácter prioritario en la ejecución de pruebas funcionales, debido a que la herramienta debe entrar en funcionamiento pleno para atender los requerimientos institucionales relacionados con los procesos de notificación y gestión documental.

Adicionalmente, se identificaron alternativas operativas para la conservación de soportes documentales mientras se evalúan posibles mejoras o ajustes en el sistema.

Reunión presencial – Sala 1 (Presencial)

Fecha: 5 de junio de 2026

Estructura creación de Expediente 2026 Dirección Investigaciones – DIPU

Objetivo de la reunión



Brindar acompañamiento al Grupo de Gestión Documental mediante la explicación del proceso de creación y búsqueda de los expedientes documentales generados por cada dependencia, con el fin de fortalecer el manejo adecuado de la información y garantizar la correcta organización y consulta de los documentos institucionales.

Desarrollo de la reunión

Durante la jornada se realizó el acompañamiento al Grupo de Gestión Documental, abordando los procedimientos establecidos para la creación de expedientes documentales por cada dependencia. Se explicó la estructura que deben tener los expedientes, los criterios para su conformación y la importancia de mantener una adecuada clasificación documental.

Asimismo, se socializó el proceso para la búsqueda y consulta de expedientes, detallando las herramientas y mecanismos disponibles para localizar la información de manera eficiente. Durante la actividad, los participantes expusieron inquietudes relacionadas con la creación y localización de expedientes, las cuales fueron atendidas y aclaradas oportunamente.

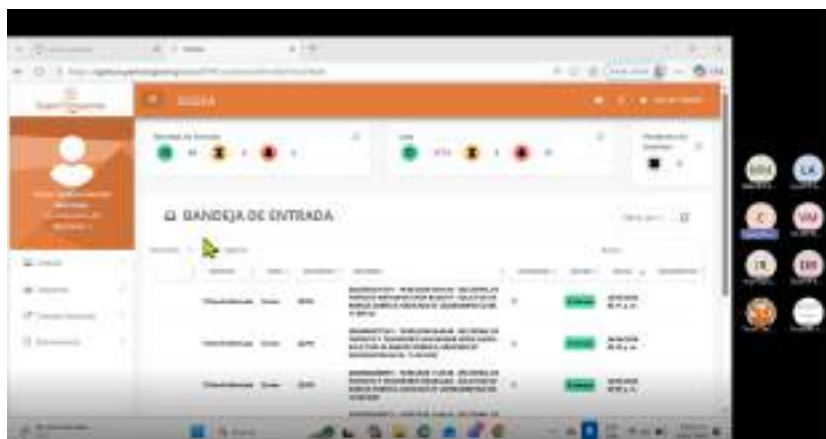


Figura 49. Capacitación dirección de investigaciones 1

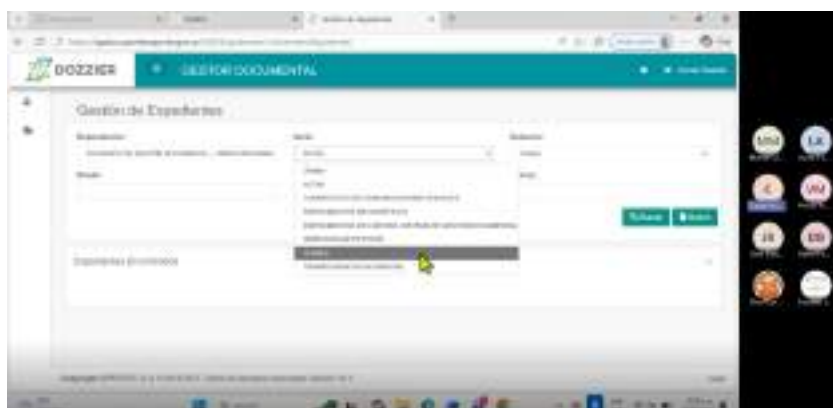


Figura 50. Capacitación dirección de investigaciones 2

Resultados y conclusiones

- Los participantes fortalecieron sus conocimientos sobre la creación y administración de expedientes documentales.
- Se aclararon las dudas relacionadas con los procedimientos de búsqueda y consulta de expedientes.
- Se promovió la aplicación de buenas prácticas en la gestión documental para garantizar la organización, conservación y recuperación de la información.
- Se evidenció la importancia de mantener criterios uniformes en la conformación de expedientes para facilitar su consulta y trazabilidad.

Reunión presencial – Sala 6 (Presencial)

Fecha: 12 de junio de 2026

Revisión de Bandejas Dozzier con OTIC

Objetivo de la reunión

Validar la información presentada en el reporte actual del sistema y determinar la viabilidad de generar un informe que permita consultar la cantidad de radicados gestionados por usuarios específicos, de acuerdo con diferentes periodos de tiempo (día, mes o año).

Desarrollo de la reunión

Se realizó una reunión entre John Parra y el equipo de Dozzier con el fin de revisar el comportamiento del reporte actualmente disponible en la plataforma.

Durante la sesión se evidenció que el reporte existente se actualiza con base en la fecha de inicio del radicado y no directamente por el usuario que realiza la gestión. Esta situación impide obtener de forma precisa la información requerida sobre la cantidad de radicados gestionados por un funcionario específico.

La Ingeniera Deily Sarmiento brindó las aclaraciones técnicas correspondientes sobre el funcionamiento actual del reporte y explicó la forma en que la información es almacenada y consultada dentro del sistema.

Posteriormente, se analizaron las necesidades del usuario y se definió la información requerida para la construcción de un nuevo reporte. Se acordó tomar como base el informe denominado “**Recibida_Enviada_Archivar**”, manteniendo su estructura actual e incorporando información relacionada con las actividades realizadas por cada funcionario.



Figura 51. Capacitación OTIC

Resultados y conclusiones

- Se identificó que el reporte actual no permite consultar directamente la cantidad de radicados gestionados por usuario.
- Se aclaró que la información disponible está estructurada con base en la fecha de inicio del radicado, lo que limita la generación de las estadísticas solicitadas.
- Se definió la necesidad de desarrollar o ajustar un reporte que permita visualizar la gestión realizada por cada funcionario.
- Se estableció que el reporte “Recibida_Enviada_Archivar” servirá como base para la construcción del nuevo informe.
- Se obtuvo claridad sobre los requerimientos funcionales necesarios para atender la necesidad planteada.

Compromisos adquiridos

- Registrar un ticket en GLPI especificando detalladamente los requerimientos y la información esperada en el nuevo reporte.
- Analizar la solicitud formal recibida mediante GLPI y evaluar los ajustes o desarrollos necesarios para la generación del informe requerido.

Reunión presencial (Presencial)

Fecha: 22 de junio de 2026

EXPEDIENTES DIP

Objetivo de la reunión

Realizar una capacitación orientada a los usuarios sobre el proceso de finalización del archivado dentro del sistema, brindando claridad sobre los pasos necesarios para completar correctamente la gestión documental y resaltando la importancia de contar con la autorización o formalización previa por parte del área de Gestión Documental antes de realizar la creación de expedientes, garantizando así el cumplimiento de los lineamientos establecidos.



Desarrollo de la capacitación

Durante la sesión se realizó una explicación general del procedimiento para finalizar el proceso de archivado, mostrando a los usuarios la forma adecuada de realizar esta actividad dentro del sistema.

Se explicó la importancia de validar previamente los requisitos necesarios antes de proceder con la creación de expedientes, teniendo en cuenta que estos no deben generarse sin contar con la autorización o formalización correspondiente ante el área de Gestión Documental.

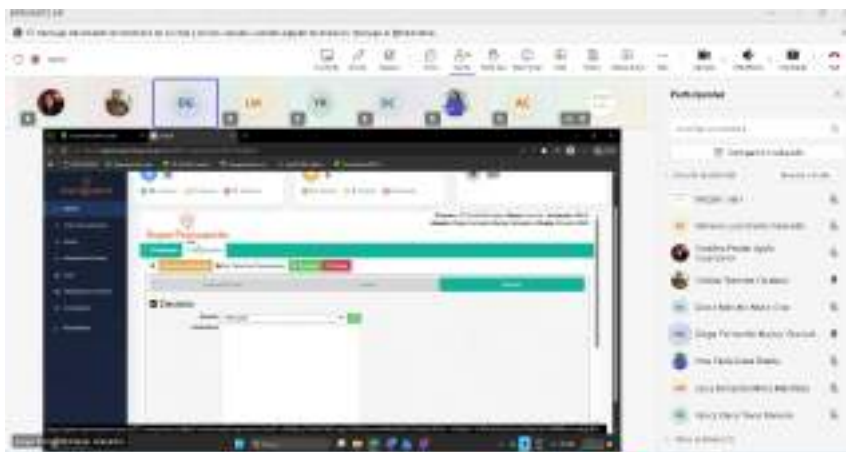


Figura 52. Capacitación Expedientes DIP 1



Figura 53. Capacitación Expedientes DIP 2

Resultados y conclusiones

- Los usuarios recibieron orientación sobre el procedimiento adecuado para finalizar el proceso de archivado.
- Se aclararon los pasos necesarios para realizar una correcta gestión de expedientes.

- Se reforzó la importancia de validar la autorización del área de Gestión Documental antes de crear nuevos expedientes.
- Se generó mayor claridad sobre el cumplimiento del flujo documental establecido.
- Los participantes resolvieron inquietudes relacionadas con el proceso y las condiciones requeridas para su ejecución.

Reunión virtual (Virtual)

Fecha: 25 de junio de 2026

Paso a producción módulo notificaciones

Objetivo de la reunión

Realizar la validación del nuevo módulo de resoluciones, revisando el flujo implementado, verificando su funcionamiento y detectando posibles novedades o ajustes requeridos antes de la puesta en marcha del proceso.

Desarrollo de la reunión

Durante la reunión se realizó la presentación y validación del nuevo módulo de resoluciones, evidenciando que corresponde a un flujo completamente nuevo. Se efectuó la revisión del proceso y se confirmó que la funcionalidad presentada opera de manera adecuada, sin presentarse inconvenientes significativos durante la ejecución de la validación.

En el desarrollo de la reunión se identificó que, por error, las pruebas estaban siendo ejecutadas en el ambiente de producción y no en el ambiente de desarrollo, que era el ambiente donde se venían realizando las actualizaciones y correcciones de los inconvenientes reportados previamente mediante correo electrónico.

Adicionalmente, se revisaron algunos errores encontrados durante las pruebas realizadas, los cuales fueron documentados y tomados en cuenta para realizar los ajustes correspondientes con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del módulo.

Finalmente, se estableció que los cambios requeridos serían aplicados el día 30/06/2026, con el objetivo de realizar las pruebas de validación durante la misma fecha y dar inicio al proceso operativo utilizando el nuevo módulo a partir del 01/07/2026.



Figura 54. Capacitación notificaciones virtual 1



Figura 55. Capacitación notificaciones virtual 2

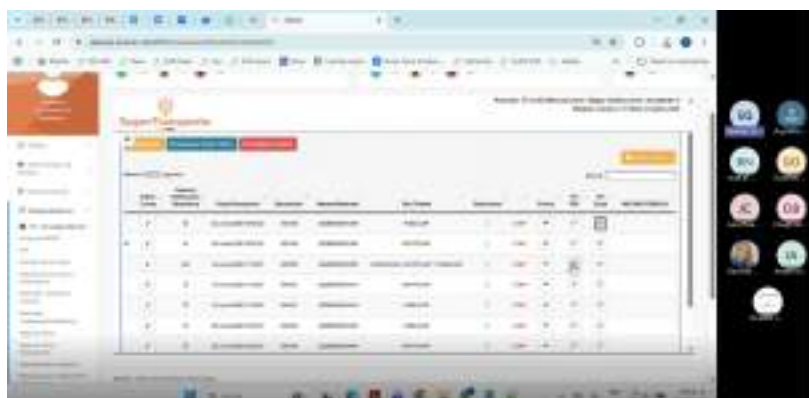


Figura 56. Capacitación notificaciones virtual 3

Conclusiones

- Se realizó la validación del nuevo módulo de resoluciones y del flujo implementado, confirmando su correcto funcionamiento general.
- Se identificó la necesidad de realizar ajustes sobre algunos errores detectados durante la revisión.
- Se aclaró la importancia de ejecutar las pruebas en el ambiente correspondiente antes de realizar validaciones en producción.
- Se definió la fecha de aplicación de cambios y la fecha estimada de inicio del proceso con el nuevo módulo.

Atención presencial mes de junio

Durante el mes de junio se atendieron de manera presencial las diferentes solicitudes realizadas por los usuarios relacionadas con el sistema Dozzier. Se brindó soporte y acompañamiento para la resolución de dudas, consultas e incidencias presentadas durante el uso de la plataforma.





Asimismo, se realizaron guías y orientaciones personalizadas de forma presencial, con el fin de fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre las funcionalidades del sistema y garantizar su adecuado manejo, contribuyendo así a una atención oportuna y eficiente de sus requerimientos. Como evidencia de las actividades desarrolladas, se adjuntan capturas de los formatos de atención presencial diligenciados, en los cuales se registra el soporte brindado, los requerimientos atendidos y la asistencia prestada a los diferentes usuarios.

FORMATO DE ATENCIÓN PRESENCIAL A USUARIOS - REDSUMMA							
#	Fecha de atención	Nombre del usuario	Correo electrónico	Oficina / Dependiente	Descripción de la solicitud atendida	Solución o gestión realizada	Firma usuario
1	10/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	G.D.			Maya Luz Montaña
2	10/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
3	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
4	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
5	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
6	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
7	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
8	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
9	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
10	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
11	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
12	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
13	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
14	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña
15	12/06/2024	Maya Luz Montaña	mayaluzmonta@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos		Maya Luz Montaña

Figura 57. Planillas de atención física 1

FORMATO DE ATENCIÓN PRESENCIAL A USUARIOS - REDSUMMA							
#	Fecha de atención	Nombre del usuario	Correo electrónico	Oficina / Dependencia	Descripción de la solicitud atendida	Solución o gestión realizada	Firma usuario
1	26/06/2024	Walter Pineda	walter.pineda@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos	Walter Pineda
2	26/06/2024	Walter Pineda	walter.pineda@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos	Walter Pineda
3	26/06/2024	Walter Pineda	walter.pineda@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos	Walter Pineda
4	26/06/2024	Walter Pineda	walter.pineda@redsumma.edu.co	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos	Procesamiento de datos	Walter Pineda

Figura 58. Planillas de atención física 2



RED SUMMA

ALIANZA COLOMBIANA DE
INSTITUCIONES PÚBLICAS
DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Soporte por mesa de ayuda GLPI

ID	Usuario	Nombre	Apellido	Correo	Estado	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
1	Usuario 1	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
2	Usuario 2	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
3	Usuario 3	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
4	Usuario 4	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
5	Usuario 5	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
6	Usuario 6	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
7	Usuario 7	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
8	Usuario 8	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
9	Usuario 9	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
10	Usuario 10	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por

Figura 59. Pantalla GLPI usuario asignado

ID	Usuario	Nombre	Apellido	Correo	Estado	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
1	Usuario 1	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
2	Usuario 2	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
3	Usuario 3	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
4	Usuario 4	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
5	Usuario 5	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
6	Usuario 6	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
7	Usuario 7	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
8	Usuario 8	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
9	Usuario 9	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por
10	Usuario 10	Nombre	Apellido	Correo	Activo	Asignado a	Asignado por	Asignado el	Asignado hasta	Asignado por

Figura 60. Pantalla GLPI usuario asignado 2


CATALINA JARAMILLO MARTINEZ
Directora Nacional
RED SUMMA