M20260805AF002996 – MDN-DVGSEDB-DIVRI

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

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

DE: **ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA**

ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

FECHA: 05 Agosto 2026

Asunto: TRAMITE A PAGO N.26 CONTRATO 54/2024 MDN VVGSED DIVRI

Por medio del presente, se solicita el trámite del pago N.26 para el contrato 54/2024 MDN VVGSED DIVRI, que tiene por objeto "PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO Y HORAS DE DESAROLLO PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICO SGDEA ARCHIVOX y TRAMITEX DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL", para lo que se adjuntan los siguientes documentos de soporte:

- Factura SETT433 por un valor de $11.972.491,23 que hace referencia al Soporte Mensual
- Certificación expedida por el contratista, sobre aportes a seguridad social
- Entrada de bienes por concepto de servicios 1002459708
- Recibido a satisfacción
- Informe de Ejecución
- Informe del proveedor
- Actas y soportes de gestión

Cordialmente,

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

Revisó:
Elaboró: ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA
Anexos: 26. 3 30-07-2026 Acta 21 Divri Seguimiento Mensual.Pdf, 26. Acta De Seguimiento 27_7_2026 - Divri.Pdf, 26. Acta De Seguimiento 28_7_2026 - Divri.Pdf, 26. Acta De Seguimiento 29_7_2026 - Divri.Pdf, 26. Acta De Seguimiento

30_07_2026- Divri.Pdf, 26. Acta De Seguimiento 31_07_2026- Divri.Pdf, 26. Acta_Socializacion_Despliegue_Produccion_Divri_2026-07-29.Pdf, 26. Certifcado Paz Y Salvo Seguridad Social Agosto 2026.Pdf, 26. Comunicado_Divri_Sgdea_Mo1437424.Pdf, 26. Cufe - Pago 26 - Ioip.Pdf, 26. Entrada 26 Ioip Sas Cto 054 2024.Pdf, 26. Factura Sett433_Aprobada_Siif Nacion Y Secop.Pdf, 26. Factura Sett433 Entregada Divri.Pdf, 26. Formato Recibido A Satisfacción Sett433.Pdf, 26. Informe De Cuenta De Cobro - Julio 2026 - Divri.Pdf, 26. Informe De Ejecución Sett433.Pdf, 26. Informe_Julio_2026_Divri.Pdf

Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:	MHjabernal	JORGE ANDRES BERNAL CASTELLANOS
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	15-01-13	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA
Fecha y Hora Sistema:	2026-08-12-11:20 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	312013026	**Fecha Registro:**	2026-08-10	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	15-01-13 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA				
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	104426	**Comprobante Contable de la Generación:**			
Fecha Máxima Pago:	2026-08-12	**Código de Referencia:**	04500330700312013026	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00		
Valor Bruto:	11.972.491,23	**Valor Deducciones:**	736.056,00	**Valor Neto:**	11.236.435,23	**Saldo x Pagar:**	0,00		

VALORES PAGADOS

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

REINTEGROS

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

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

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

CUENTA BANCARIA

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

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	SETT433	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2026-08-04
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

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

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

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
15-01-13 - DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2026-08-11	11.972.491,23	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

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

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. SETT433
Responsable de IVA

SEÑOR(ES)	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL -DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA (DIVRI)		**FECHA DEL DOCUMENTO (DD/MM/AA)**
DIRECCIÓN	CALLE 21 # 44-40, Colombia, Bogotá, D.C., Bogotá D.C.		04/08/2026
			FECHA DE VENCIMIENTO
TELÉFONO	7465555	**NIT** 900894833-9	03/09/2026

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

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

Moneda: COP
Generado: 2026-08-04 10:19:56-05:00
Validación DIAN: 2026-08-04 10:20:57-05:00

Tipo de operación: Estándar
Forma de pago: Crédito

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

CUFE: 29a44f235e867ac44625856df7b6afd48f28a3f45f3d279fba4d9853135d9f3d74252e694d0e7360d0ee648774fec885

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

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

Total de lineas: 1

ELABORADO POR

ACEPTADA, FIRMA Y/O SELLO Y FECHA

Autorización de numeración de facturación N° 18764108824406 de 2026-04-23 Modalidad Factura Electrónica Desde N° SETT418 hasta SETT3094 con vigencia hasta 2027-10-23

Representación gráfica de factura de venta electrónica

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

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
29a44f235e867ac44625856df7b6afd48f28a3f45f3d279fba4d9853135d9f3d74252e694d0e7360d0ee648774fec885

Número de Factura: SETT-433
Fecha de Emisión: 04/08/2026
Fecha de Vencimiento: 03/09/2026
Tipo de Operación: 10 - Estándar

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

Datos del Emisor / Vendedor

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

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

Datos del Adquiriente / Comprador

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

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

Detalles de Productos

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

Notas Finales

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

Datos Totales



Documento generado el:
04/08/2026 10:19:56
Documento validado por la DIAN:
04/08/2026 10:20:57
XML Generado por: Proveedor Tecnológico
900559088
PDF Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	
TASA DE CAMBIO	

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

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

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

Valores informativos

ANTICIPOS
Anticipos

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

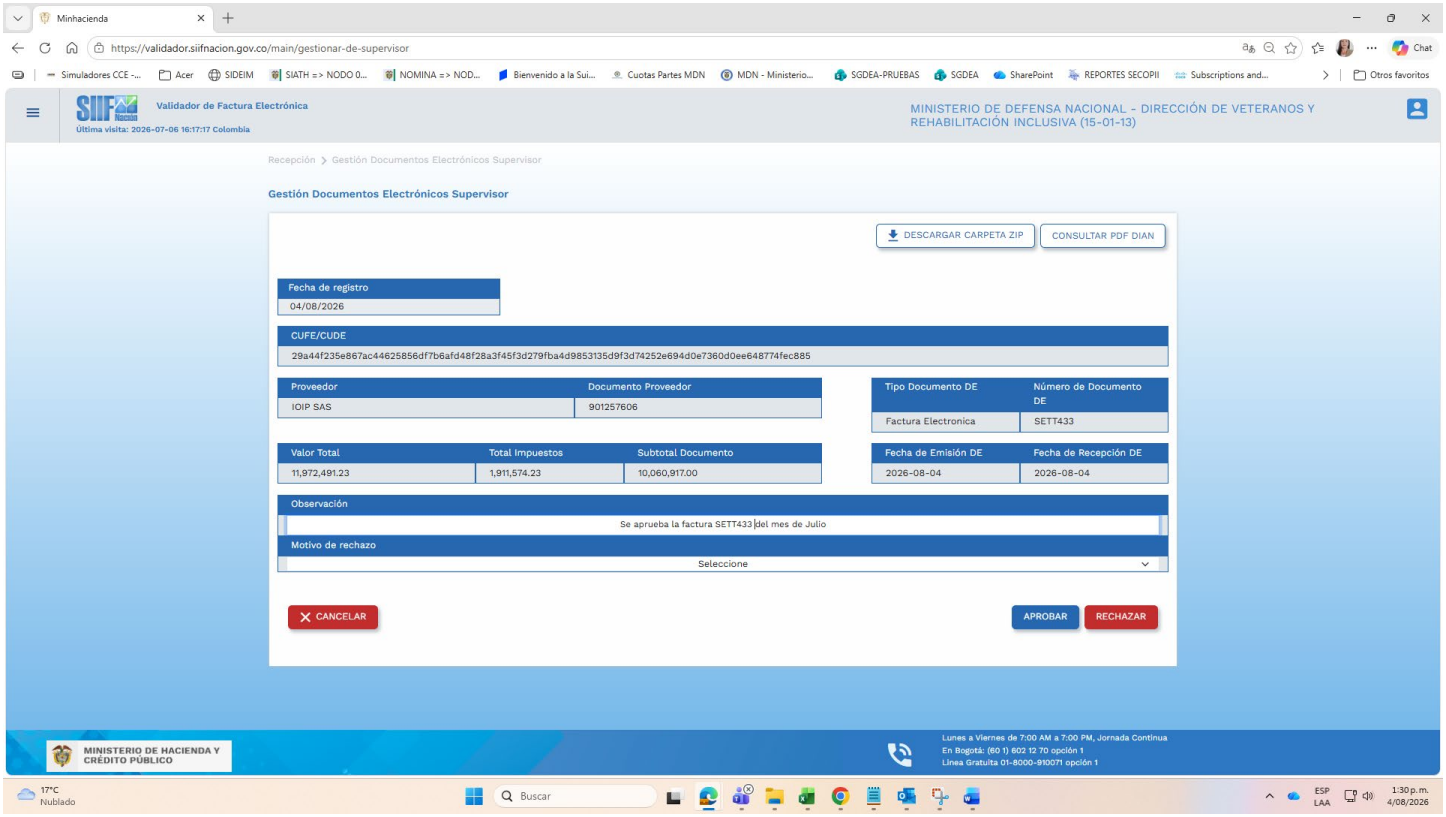
Valores informativos

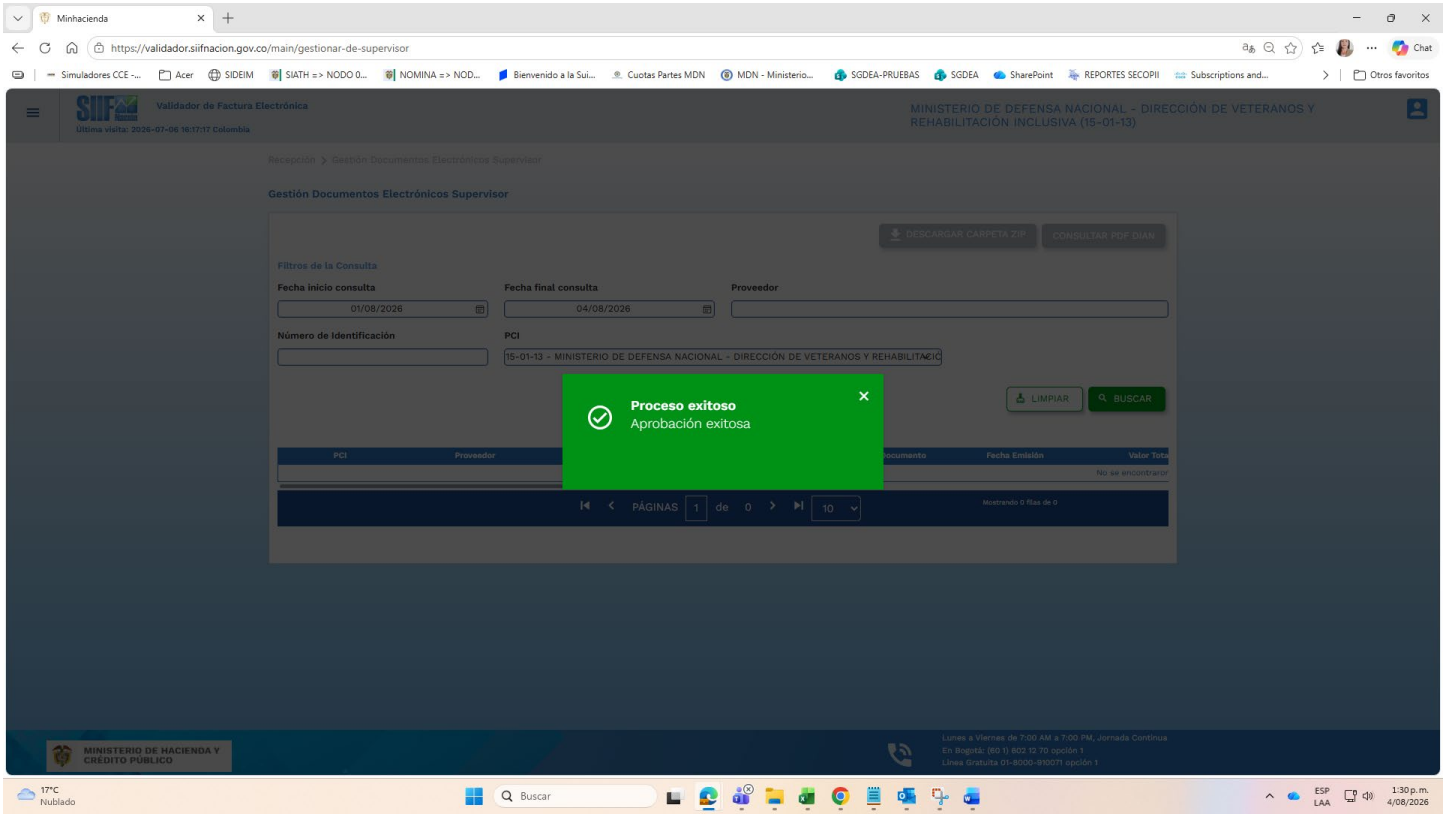
ANTICIPOS
Anticipos

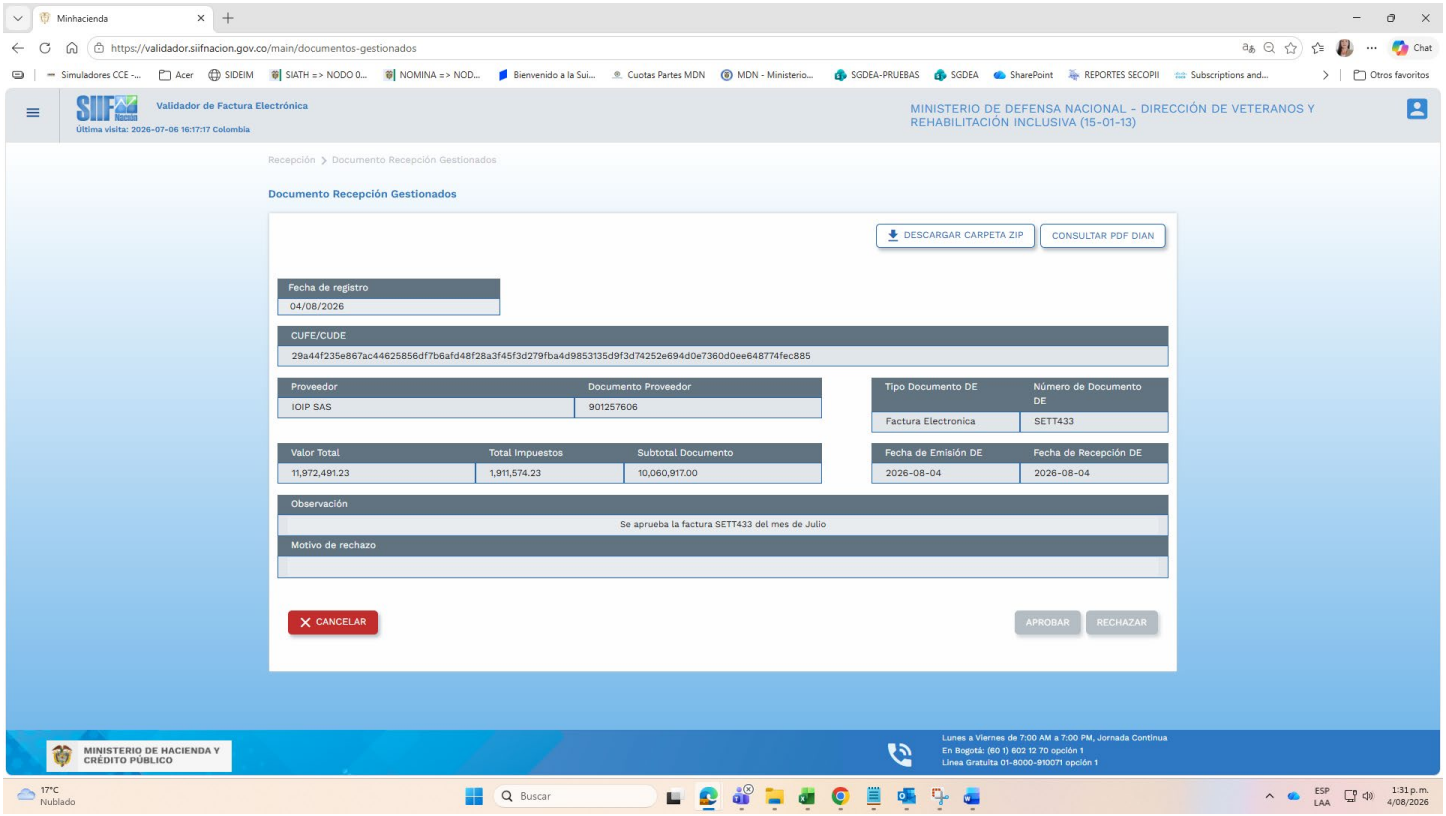
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	0,00

Numero de Autorización: 18764108824406 Rango desde: 418 Rango hasta: 3094 Vigencia: 2027-10-23

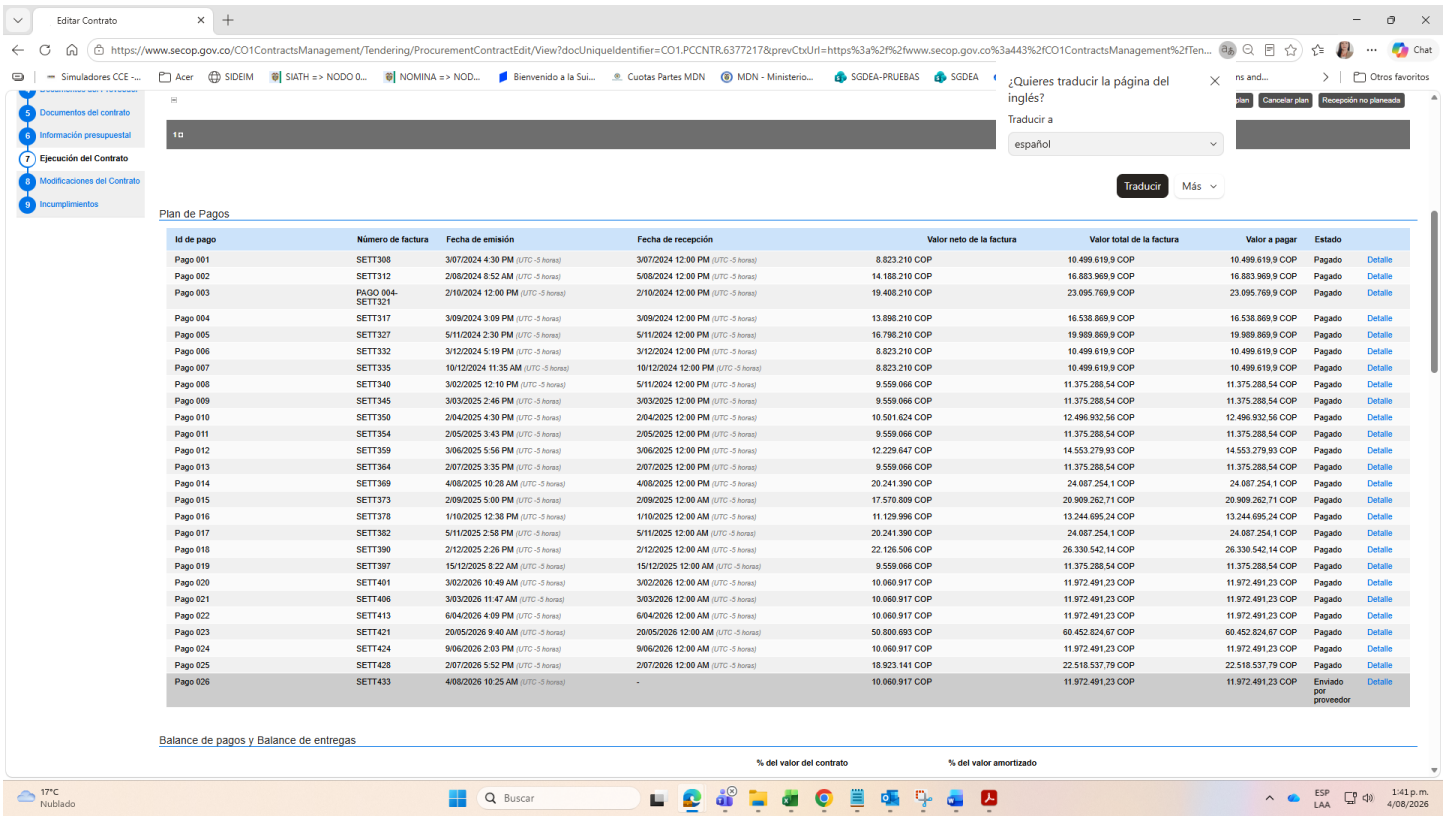
Adjunto la evidencia de la Factura **SETT433**, aproda en SIFF Nacion y SECOPII







Factura cargada en el SECOP



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

1	NOMBRE O RAZON SOCIAL PROVEEDOR	IOIP SAS
2	NIT O CEDULA PROVEEDOR	901.257.606-5
3	REGIMEN TRIBUTARIO QUE PERTENECE	☒ RESPONSABLE DE IVA ☐ NO RESPONSABLE DE IVA ☐ REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACION
4	N° CONTRATO	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
5	NOMBRE Y No. CEDULA SUPERVISOR:	ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA C.C.52.057.471 ANGEL NORBERTO PARADA DUARTE C.C. 80.017.672
6	OBJETO DEL CONTRATO	PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO Y HORAS DE DESAROLLO PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICO SGDEA ARCHIVOX y TRAMITEX DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
7	CONCEPTO DE LA ENTRADA	BIENES ☐ SERVICIOS ☒
8	ENTREGA PARCIAL O COMPLETA	PARCIAL
9	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	SOPORTE Y MANTENIMIENTO REMOTO ARCHIVOX Y TRAMITEX DEL MES DE JULIO 2026
	CANTIDAD	UNO (1)
	UNIDAD DE MEDIDA:	UNIDADES ☐ HORAS ☐ MES ☒
	No. DE PARTE (BIENES DE CONSUMO):	N/A
	SERIALES	
10	VALOR DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS	$11.972.491,23
11	CUADRO DISTRIBUCIÓN	ANEXO: ☐ SI ☒ NO
12	VALOR TOTAL EN LETRAS	ONCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS M/CTE CON VEINTITRÉS CENTAVOS

13	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES: El suscrito supervisor certifica, que: Recibió a satisfacción A continuación, se relacionan cada una de las actividades manejadas con el proveedor durante el mes: SOPORTE TECNICO A nivel del soporte técnico se dio manejo a los siguientes requerimientos en el mes de Julio 2026 los cuales se encuentran reportados en el informe mensual por parte del proveedor IOIP **INFORME No. 07** **Informe de la Gestión del Soporte Técnico – Julio 2026** **Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – DIVRI** **Contrato No. 54/2024 MDN VVGSED DIVRI** **Contacto:** Adriana Pedraza **Periodo:** 01 al 31 de julio 2026

CONTENIDO

1. Resumen Ejecutivo 3
2. Herramientas de Control 4
3. Registro casos de soporte 5
4. Conclusiones 10
5. Firmas 10

1. Resumen Ejecutivo

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

Las solicitudes se agruparon en 4 categorías:

1. **Gestión de Documentos:** Solicitudes vinculadas a radicados en trámite pese a tener respuesta definitiva, firmas con archivos adjuntos de gran tamaño y gestión de trámites.
2. **Reportes:** Revisión de inconsistencias y ajustes en los informes del SGDEA, incluyendo el reporte MAS y el reporte operativo de radicados de entrada.
3. **Notificacion de alertas:** Notificacion de alerta sobre peticiones próximas a vencer.
4. **Gestión de Usuarios:** Gestión de accesos, sincronización de nuevos usuarios y resolución de fallos de ingreso al sistema.

Las categorías de **Gestión de Documentos** 67% (14 Ticekts) asociadas principalmente a radicados de entrada, comunicados internos, reconocimiento pensional y firma digital y **Reportes** 14% con Tres (3) solicitudes de configuración de permisos, concentraron la mayor cantidad de solicitudes.

1. Resultados detallados por clasificación

Clasificación	Cantidad	%
Gestion de Documentos	14	67%
Reportes	3	14%
Gestión de Usuarios	2	10%
Sede Electrónica	1	5%
Notificación de Alerta	1	5%
Total general	**21**	**100%**

Tabla 1: Resultados detallados por clasificación

2. Cumplimiento del ANS

Se gestionaron 21 tickets de soporte. De estos, 19 solicitudes (90%) cumplieron con el ANS, 1 solicitud (5%) no cumplió el plazo, y 1 caso (5%) permanece abierto a la espera de configuración a realizar sobre responsable del flujo de reconocimiento pensional.

¿Cumplio con el ANS?	Cantidad	%
SI	19	90%
NO	1	5%
-	1	5%
Total general	**21**	**100%**

Tabla 2: Cumplimiento del ANS

3. Cantidad de Tickets por fecha

La distribución muestra un pico de solicitudes el día 2 de julio, con 6 tickets registrados el mismo día, coincidiendo con la apertura de varias PQRS relacionadas con radicados de entrada. Los días 6 y 22 de julio concentraron 3 solicitudes cada uno.

Fecha de Registro	Cantidad de Tickets
02-07-2026	6
03-07-2026	2
06-07-2026	3
07-07-2026	1
08-07-2026	1
10-07-2026	1
16-07-2026	1
22-07-2026	3
24-07-2026	2
30-07-2026	1
Total general	**21**

Tabla 3: Tickets recibidos por fecha

2. Herramientas de Control

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

3. Registro casos de soporte

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
MA-1931	Sede electrónica	Al seleccionar Persona Natural debe seleccionar una pestaña de Atención Preferencial o Prioritaria de manera obligatoria y seleccionar una clasificación, de lo contrario no permite el registro.	02-07-2026 15:45	03-07-2026 08:12	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Sede Electrónica	Se ha realizado el ajuste sobre la opción Otro a Ninguna de las anteriores según su solicitud.
MA-1927	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Doris Meza	Respecto a radicado P20250404V004489, informo que revisando el Histórico, no encuentro evidencias que haya sido consultado por mí, ni incluido en mi expediente.	02-07-2026 09:20	03-07-2026 11:57	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la petición P20250404V004489, la cual se encuentra en estado Captura RE, lista para su proceso de digitalización y posterior continuidad del trámite correspondiente.
MA-1930	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Norma Lugo	Validar estado de peticiones.	02-07-2026 09:29	03-07-2026 12:03	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validaron todas las peticiones, indicando su estado actual y el usuario responsable.
MA-1929	Novedad reporte radicados de entrada -	El usuario no encuentra la solicitud en la bandeja, aunque	02-07-2026 09:26	02-07-2026 12:06	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	La petición fue revisada y no cuenta con un RS asociado. Se actualizó la bandeja de Yaneth

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
	Yaneth Herrera	recibió una alerta.								Herrera Aguilar, quien ahora podrá visualizar la solicitud y continuar con el proceso correspondiente.
MA-1929	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Marcela Wilches	¿Podría orientarme sobre cómo proceder con esta PQR del 2023 que recibí por correo electrónico?	02-07-2026 09:23	02-07-2026 11:52	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	La petición está en estado Radicado y fue asignada a Francisco Jenardo Pedraza Osorio, cuya cuenta está inactiva. Una vez habilitada la cuenta, el coordinador de Rehabilitación Inclusiva podrá reasignar la solicitud al funcionario adecuado.
MA-1926	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada	Se detectaron inconsistencias en el sistema respecto a la petición, que aparece como "En trámite" aunque ya fue atendida y respondida con el radicado RS20230717V016415.	02-07-2026 09:14	02-07-2026 09:29	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la petición P20230623V006685, asociada al RS20230717V016415; el tipo de respuesta no es definitiva, por lo que la petición permanece en trámite. Se recomienda archivar la petición si no se generará una respuesta definitiva.
MA-1933	Racionalización de Trámites: Novedad	No llegó radicado a bandeja del primero Arias de reconocimiento pensional.	03-07-2026 11:58	03-07-2026 16:51	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la instancia del radicado; no había generado el documento de RS. Se realizó la actualización correspondiente y

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
										el radicado quedó en estado Respondido.
MA-1932	Novedad reporte radicados de entrada	Solicito revisar las siguientes PQRS que figuran como vencidas, aunque la fecha o el número de vencimiento registrado no coincide con la información esperada.	03-07-2026 11:53	07-07-2026 10:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se validó la lógica sobre el vencimiento de las peticiones desistidas; se solicitó validar nuevamente el reporte.
MA-1936	Novedad reporte radicados de entrada	Se deben validar los radicados que aparecen vencidos con 0 días para asegurar su correcto registro.	06-07-2026 09:20	07-07-2026 13:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se ajustó el reporte de PQR Operativo para eliminar la visualización de proyectos inexistentes y corregir la lógica de estado de las peticiones.
MA-1935	Novedad Comunicado Interno	El comunicado interno enviado por el servidor Nikolai Unigarro no puede ser gestionado; al cancelar la solicitud de aprobación se genera un error.	06-07-2026 09:17	06-07-2026 10:44	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	El comunicado interno fue revisado; se solicitó validar de nuevo.
MA-1934	Inconveniente en los procesos de Firma	Novedad al firmar radicado de salida.	06-07-2026 08:30	06-07-2026 13:22	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se concluyó la actualización de SignaX Server; se verificó el proceso

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
										de firma sin inconvenientes.
MA-1937	Solicitud Racionalización de Trámites	Algunos números de expedientes no figuran en gestión de solicitudes para firma, aunque sí están disponibles en la consulta general.	07-07-2026 07:51	07-07-2026 09:42	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se verificó que el documento no fue generado y se realizó la validación necesaria para la correcta finalización de las instancias.
MA-1938	Novedad usuario inactivo	Se requiere revisar la situación del usuario de la coordinadora Enith Quiñones: su cuenta fue desactivada el 24/06/2026 pero continuó recibiendo comunicados internos.	08-07-2026 09:22	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	NO	Gestión de Documentos	En validación. El 29 de julio se detectó que el sistema asigna comunicados internos a usuarios inactivos. Para el despliegue del 3 de agosto se implementará la solución que impide guardar comunicados vinculados a usuarios inactivos.
MA-1939	Revisión de RS vencidos: RV/Alerta de PQR - Compilado - Prestaciones Sociales	Novedad sobre notificación de alerta.	10-07-2026 14:18	14-07-2026 12:38	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Notificación de Alerta	Se revisaron 125 peticiones; se detectaron RS sin respuesta definitiva, peticiones en bandejas de usuarios inactivos y RS con respuesta definitiva generados después del vencimiento del plazo.

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
MA-1940	Error al firmar	Error al firmar radicado de salida.	16-07-2026 06:23	16-07-2026 09:21	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se actualizó la bandeja para visualizar el proyecto relacionado con la Firma Digital del Radicado de Salida y continuar el proceso de firma.
MA-1942	Novedad usuario creado	Usuaria no logra ingresar al sistema.	22-07-2026 09:19	22-07-2026 09:23	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se realizó la sincronización de usuarios y se solicitó validar nuevamente el ingreso al sistema.
MA-1943	Novedad integración sectorial - traslados por competencia	Al realizar el traslado por competencia vía integración sectorial a MDN se presenta un error que impide generar el radicado de salida y traslado.	22-07-2026 09:22	22-07-2026 16:06	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se completó la configuración del secret y la integración se activó nuevamente con éxito.
MA-1944	Novedad reportes de radicados de entrada	Desde diferentes áreas de la DIVRI se reportó que el reporte de radicados de entrada solo muestra 14 radicados.	22-07-2026 09:24	24-07-2026 14:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se ajustó el reporte para que no cargue filtros por defecto y se habilitó el botón "Borrar todas las segmentaciones".
MA-1945	Novedad integración sectorial - traslados por competencia	Se presenta un error durante el traslado por competencia	24-07-2026 09:40	24-07-2026 11:14	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó el servicio con el proveedor; el usuario confirmó que el servicio se

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
		vía integración sectorial a MDN que impide generar el radicado de salida y traslado.								encuentra operativo.
MA-1946	Solicitud cambio de rol – Racionalización de Trámites Reconocimientos PS	Solicita que a la funcionaria Gina Paola Marín Ramírez se le otorguen los permisos actuales del solicitante en el SGDEA, por traslado a partir del 24 de julio de 2026.	24-07-2026 10:33	24-07-2026 15:02	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Gestión de Usuarios	Se activaron los roles necesarios en la cuenta gina.marin@divri.gov.co; se requiere que la cuenta Jesus.Arias@divri.gov.co quede sin tareas pendientes para completar la designación como responsable.
MA-1948	Inconveniente en la aprobación de Comunicado Interno	Solicita activar rol para aprobar comunicados internos.	30-07-2026 13:02	30-07-2026 13:34	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Usuarios	Se activó el rol para aprobar comunicados internos; se solicitó actualizar y validar nuevamente.

4. Conclusiones

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

Se evidenció que la mayoría de las solicitudes correspondieron a la categoría de Gestión de Documentos, asociada principalmente a radicados de entrada, comunicados internos y trámites de reconocimiento pensional.

El cumplimiento del ANS fue del 90%, con un (1) ticket que no cumplió el plazo (MA-1938) y un (1) ticket abierto en espera de definición y cierre (MA-1946).|

5. Firmas

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

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

Se evidenció que la mayoría de las solicitudes correspondieron a la categoría de Gestión de Documentos, asociada principalmente a radicados de entrada, comunicados internos y trámites de reconocimiento pensional. El cumplimiento del ANS fue del 90%, con un (1) ticket que no cumplió el plazo (MA-1938) y un (1) ticket abierto en espera de definición y cierre (MA-1946).

	MA-1948	Inconveniente en la aprobacion de Comunicado Interno	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	30/jul/26	Ayer	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1946	Solicitud cambio de rol historia 2 tramite racionalización de tramites Reconocimientos - PS	ESPERANDO I...	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	24/jul/26	24/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1945	Novedad integración sectorial - traslados por competencia.	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	24/jul/26	24/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1944	Novedad reportes de radicados de entrada	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	22/jul/26	27/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1943	Novedad integración sectorial - traslados por competencia.	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	22/jul/26	24/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1942	Novedad usuario creado	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	22/jul/26	24/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1940	Error al firmar	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	16/jul/26	21/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1939	Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	10/jul/26	30/jul/26	--	Juan Sebastian Gomez Martinez	Prioritari

	MA-1938	Novedad usuario inactivo.	BAJO REVISI...	de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	08/jul/26	31/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1937	Solicitud Racionalización de Tramites	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	07/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1936	Novedad reporte radicados de entrada	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	06/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1935	Novedad Comunicado Interno	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	06/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1934	Inconveniente en los procesos de Firma	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	06/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1933	Racionalización de Tramites: Novedad	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	03/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1932	Novedad reporte radicados de entrada	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	03/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1931	Sede electronica	FINALIZADA	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	03/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1930	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Norma Lugo	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	06/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1929	Novedad reporte radicados de entrada - Yaneth Herrera	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	06/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1928	reporte radicados de entrada - Marcela Wilches	CERRADO	de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	06/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1927	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Doris Meza	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	03/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1926	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	07/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari

ACTAS INTERNAS DIVRI Y IOIP

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.º de acta: 27_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	1 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:02 am – 10:52 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	26_6_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Ejecución de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma
3	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
4	Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Despliegue de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma	IOIP SAS	30 de junio de 2026	Cumplido	
Definición de capacitaciones para DIVRI	IOIP SAS - DIVRI	1 de julio de 2026	En proceso	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1909. Novedad en radicado de salida en estado de firma:** Se informó que se validó el peso de los documentos anexos asociados al proceso. En consecuencia, se solicitó realizar nuevamente la gestión de firma y confirmar si el procedimiento se ejecuta correctamente.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

- **MA-1920. Novedad en reporte de radicados de entrada:** DIVRI continúa revisando el estado de los casos con el propósito de confirmar el cierre del ticket.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

- **MA-1923. Actualización del cuerpo de la plantilla: Racionalización de Trámites:** Se informó que se incorporaron en la plantilla de producción las etiquetas requeridas, las cuales permiten incluir automáticamente en el documento los nombres, apellidos y número de identificación del causante. No obstante, se precisó que la visualización del año del expediente prestacional requiere la gestión de un requerimiento de desarrollo, dado que dicha funcionalidad no se encuentra implementada actualmente. Antes de su configuración en el ambiente productivo, se efectuó la validación correspondiente en el ambiente de pruebas y se confirmó su correcto funcionamiento.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

Tema 2: Ejecución de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma

El martes 30 de junio se desplegó el desarrollo en el SGDEA de producción, conforme a lo aprobado por DIVRI. Se deja constancia de que, previamente, se entregó la documentación técnica y funcional correspondiente a la mejora, así como la capacitación dirigida a los usuarios funcionales.

IOIP SAS informó durante la reunión que las alertas dirigidas a los usuarios responsables y a los jefes de área se encuentran operando correctamente. Asimismo, se explicó el procedimiento y la ubicación desde la cual se configuran los usuarios jefe de área.

DIVRI manifestó que algunos usuarios han reportado novedades relacionadas con alertas de PQR vencidas que no se visualizan en la bandeja de entrada. IOIP SAS solicitó que dichos casos sean reportados a través de JIRA, con el fin de restablecer las tareas correspondientes en la bandeja. Adicionalmente, se indicó que la novedad no corresponde a una falla de la plataforma, dado que la gestión asociada es responsabilidad del usuario.

Tema 3: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

Tema 4: Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

Se confirmó la disponibilidad para capacitar a los usuarios sobre el SGDEA el jueves 9 de julio, mediante tres sesiones virtuales de una hora y treinta minutos cada una, programadas para las 7:00 a. m., 9:00 a. m. y 2:00 p. m. DIVRI será responsable del agendamiento de las sesiones.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS	9 de julio de 2026	Alta
2	Agendamiento de reuniones virtuales para las capacitaciones sobre el SGDEA	Adriana Pedraza	1 de julio de 2026	Baja
3	Requerimiento de mejoras al flujo de Reconocimiento Pensional, fase 2	Jefry Osman	3 de julio de 2026	Alta

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	8 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Ángel Parada
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita
DIVRI Diana Díaz	

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.º de acta: 28_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	8 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	11:06 am – 11:57 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	27_7_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jesús Antonio Arias	Prestaciones sociales	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
3	Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS - DIVRI	9 de julio de 2026	En proceso	
Requerimiento de mejoras al flujo de Reconocimiento Pensional, fase 2	Jefry Osman	3 de julio de 2026	Cumplido	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1932 Novedad reporte radicados de entrada:** Se informó que se validó la lógica asociada al vencimiento de las peticiones en estado desistido. En este sentido, se solicitó a DIVRI realizar una nueva verificación del reporte con el fin de confirmar la correcta visualización de la información. Como respuesta, DIVRI solicitó precisar el alcance del estado "desistido". Se aclaró que dicho estado corresponde a las peticiones en las cuales se requirió información al ciudadano y, al no recibirse respuesta dentro del término establecido, el sistema actualiza automáticamente la petición a dicho estado.

  Estado: Cerrado

- **MA-1933 Racionalización de Trámites: Se** comunicó que, luego de validar la instancia del radicado, se evidenció que no se había generado el documento de respuesta. Como acción correctiva, se realizó la actualización correspondiente, dejando el radicado en estado Respondido.

  Estado: Cerrado

- **MA-1934 Inconveniente en los procesos de Firma**: Se informó la finalización de la actualización de SignaX Server. Posteriormente, se solicitó validar nuevamente el proceso de firma y se confirmó su correcta ejecución, sin evidenciar novedades adicionales. Con base en lo anterior, se dejó el caso pendiente únicamente de confirmación final para proceder con su cierre administrativo.

  Estado: Cerrado

- **MA-1936 Novedad reporte radicados de entrada**: Se informó que el reporte de PQR Operativo estaba incluyendo proyectos eliminados. En atención a esta situación, se efectuó el ajuste correspondiente para excluir dichos proyectos de la visualización del reporte. Adicionalmente, se identificaron inconsistencias en la presentación del estado de algunas peticiones, por lo cual se actualizó la lógica del reporte para asegurar que la información reflejada corresponda con el estado registrado en el sistema. Se solicitó a DIVRI realizar una nueva validación para confirmar la correcta visualización de la información.

  Estado: Cerrado

- **MA-1937 Solicitud Racionalización de Trámites:** Se solicitó realizar nuevamente la validación del caso. Durante la revisión de las instancias se evidenció que el documento no se había generado correctamente; por lo anterior, se efectuó la validación correspondiente para garantizar que las instancias finalizaran de manera adecuada.

  Estado: Cerrado

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se expuso la novedad asociada al usuario de la coordinadora Enith Quiñones, el cual fue desactivado el 24/06/2026 a las 14:13; no obstante, posteriormente se registró la recepción de comunicados internos. Teniendo en cuenta que, de acuerdo con el comportamiento esperado del sistema, los usuarios inactivos no deberían aprobar ni gestionar comunicados internos, se dejó el caso en revisión para validar la trazabilidad y determinar la causa de la novedad.

  Estado: En revisión

- **Permiso temporal sobre expedientes para respuesta a radicados de salida:** Se informó que algunos usuarios reportaron nuevamente la novedad asociada a la asignación de permisos temporales sobre expedientes requeridos para la gestión de respuestas a radicados de salida. En atención a lo anterior, se solicitó formalizar el reporte del caso a través del canal correspondiente, con el fin de realizar la revisión técnica, determinar la causa de la recurrencia y gestionar su solución de manera prioritaria.

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

El martes 7 de julio, IOIP solicitó a la DIVRI la confirmación formal de los estados de gestión de las tareas asociadas a la fase 2 del flujo de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales, con el propósito de asegurar la continuidad operativa del proyecto y contar con insumos validados para la programación de las siguientes actividades. Para esta gestión quedó designado como responsable el Intendente Óscar Angarita.

Asimismo, se reiteró que los controles de cambio identificados sobre el flujo deberán ser remitidos por la DIVRI para su revisión y aprobación previa, como condición para dar inicio a los desarrollos correspondientes. Dichos controles hacen parte del proceso de ajustes solicitados por el área de Prestaciones Sociales y, en caso de aprobarse su ejecución, podrían generar impactos en los tiempos definidos dentro del cronograma de actividades vigente.

Estado actual general del proyecto: 15,059%

Tema 3: Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

Se definieron los lineamientos para la ejecución de las capacitaciones dirigidas a los usuarios de la DIVRI sobre el uso del SGDEA. Estas sesiones se desarrollarán el jueves 9 de julio, en modalidad virtual, distribuidas en tres jornadas de una hora y treinta minutos cada una, programadas para las 7:00 a. m., 9:00 a. m. y 2:00 p. m.

El alcance funcional de las capacitaciones incluirá los siguientes componentes:

- Solicitudes de información
- Enlace de peticiones
- Recepción física
- Comunicados internos y sus anexos
- Traslado por competencia en PQRs definitivas y parciales

De igual manera, se contará con el acompañamiento del funcionario William Umaña, en representación de la DIVRI, quien apoyará la orientación y atención de inquietudes operativas internas que puedan presentarse por parte de los usuarios durante el desarrollo de las sesiones.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS	9 de julio de 2026	Alta
2	Confirmación de estados de gestión de tareas en el flujo de Reconocimiento pensional – Fase 2	Óscar Angarita	15 de julio de 2026	Muy alta

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	15 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Jesús Antonio Arias
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita
DIVRI Diana Díaz	

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.º de acta: 29_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	15 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:27 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	28_7_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
3	Ausencia por vacaciones de Jefry Osman

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS - DIVRI	9 de julio de 2026	Cumplido	
Confirmación de estados de gestión de tareas en el flujo de Reconocimiento pensional – Fase 2	Óscar Angarita	8 de julio de 2026	Cumplido	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se ha revisando la novedad en el ambiente de pruebas del SGDEA pero no se ha podido replicar el incidente. Se siguen las validaciones necesarias para identificar el error.

  Estado: En revisión

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; sin embargo, este no corresponde a una respuesta definitiva, por lo que las peticiones continúan en estado En trámite. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas. Por otra parte, se identificó que algunas peticiones cuentan con un radicado de salida con respuesta definitiva; no obstante, este fue generado con posterioridad al vencimiento del término de respuesta, razón por la cual dichas peticiones se registran como vencidas.

  Durante la reunión de seguimiento se realizó una revisión detallada de la novedad reportada. Como resultado, se precisó que la situación identificada está relacionada con las alertas enviadas a los usuarios y no con la generación de reportes. En consecuencia, IOIP efectuará una revisión más detallada de las solicitudes correspondientes a vigencias anteriores, excluyendo las solicitudes del año 2026, dado que estas fueron validadas como correctas.

  Estado: En revisión

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

El miércoles, 8 de julio, DIVRI realizó la confirmación formal de los estados de gestión de las tareas asociadas a la fase 2 del flujo de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales.

Se informó que se ha avanzado en algunos desarrollos que aún no estaban planificados en su inicio con lo cual se ha avanzado en las actividades.

Estado actual general del proyecto: 35,19%

Tema 2: Ausencia de Jefry Osman

Jefry Osman, en calidad de gerente del proyecto SGDEA con DIVRI, informó que estará ausente a partir de la semana del 20 de julio y hasta la semana del 10 de agosto.

Durante dicho periodo, las reuniones de seguimiento del proyecto serán lideradas por Geraldin Gutiérrez, líder de soporte, quien estará a cargo de atender y gestionar los requerimientos relacionados con este frente.

Los temas asociados a proyectos quedarán sujetos a revisión hasta el regreso de Jefry Osman. En caso de presentarse solicitudes puntuales durante su ausencia, estas podrán ser consultadas con Fredy Gómez (fgomez@ioip.com.co), quien estará a cargo del proyecto de manera temporal.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	22 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

	Adriana Pedraza
IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
William Umaña	Diana.D.Amaya
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Diana Díaz
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.° de acta: 30_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	22 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:35 am
Modalidad:	Virtual	**N.° de acta anterior:**	30_7_2026
Elaborado:	Yeraldin Gutierrez	**Cargo:**	Líder de Soporte

2. PARTICIPANTES

N.°	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.°	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se inició la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se informo que es necesario realizar despliegue, pendiente confirmar fecha de implementación en ambiente productivo.
  Estado: Pendiente fecha de despliegue.

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; y se actualizo el estado a Respondido. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, las cuales se validaran por parte de DIVRI y se reasignaran para seguir con el proceso, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas las cuales ya no deben generar alerta.
  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA-1942: Novedad usuario creado:** Se informo que se realizó la sincronización de usuarios y DIVRI validara con el usuario el ingreso al sistema.
  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA- 1943 Novedad integración sectorial - traslados por competencia.:** Se informo que la novedad presentada se debe al vencimiento del secret por parte del Ministerio la cual fue informada y nos encontramos a la espera de que se genere un nuevo secret. Mientras se realiza este proceso, la integración permanecerá inhabilitada con el fin de evitar el represamiento de información y posibles inconsistencias en el procesamiento.
  Estado: Pendiente por recibir informacion.

- **MA-1944 Novedad reportes de radicados de entrada:** Se informa que al consultar el reporte esta muestra filtros y es necesario borrar los filtros para que el reporte muestre la informacion correcta, sin embargo, se escaló al área de reportes para que el filtro no se aplique por defecto.
  Estado: En revisión

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
Se reviso cronograma

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	29 de julio de 2026	Hora:	10:00 am

Modalidad:	Virtual	Tema principal:	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

Yeraldin Gutierrez IOIP SAS Yeraldin Gutierrez	Adriana Pedraza DIVRI Adriana Pedraza
William Umaña DIVRI William Umaña	Diana.D.Amaya DIVRI Diana Díaz
DIVRI Gustavo Barragán	DIVRI Oscar Angarita

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.° de acta: 31_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	29 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:17 am
Modalidad:	Virtual	**N.° de acta anterior:**	31_7_2026
Elaborado:	Yeraldin Gutierrez	**Cargo:**	Líder de Soporte

2. PARTICIPANTES

N.°	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	No
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	No
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí
8	Fredy Gomez	Gerente Proyecto	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.°	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se inició la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

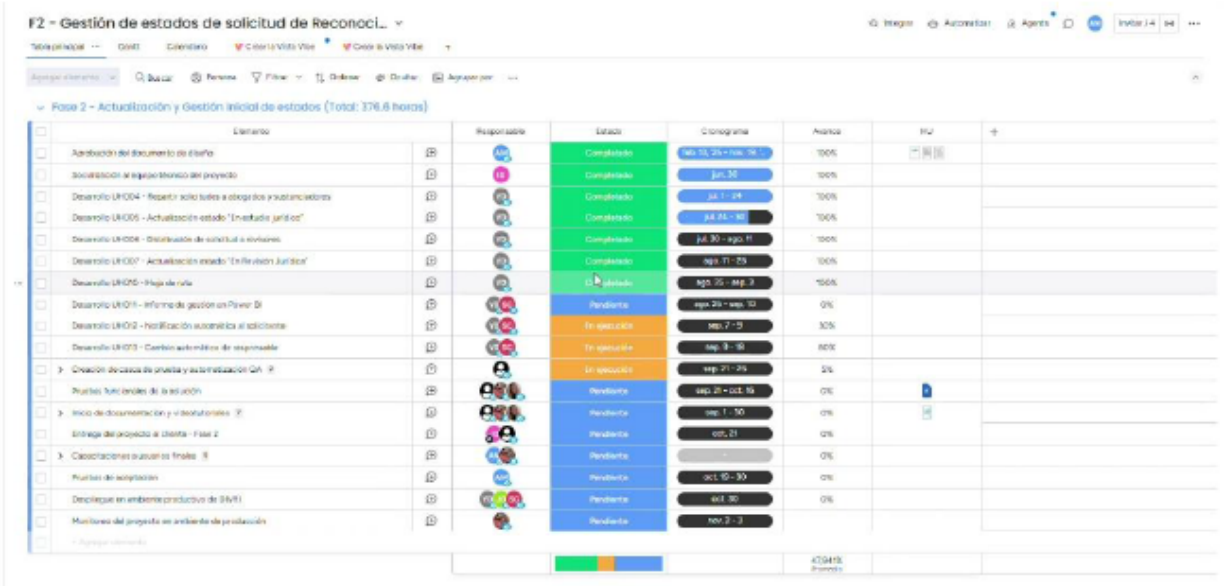
- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se informo que es necesario realizar despliegue, pendiente confirmar fecha de implementación en ambiente productivo.
- El día 29-07-2026 se realizará sesión para revisar los casos que se desplegaran.
  Estado: Pendiente fecha de despliegue.

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; y se actualizo el estado a Respondido. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, las cuales se validaran por parte de DIVRI y se reasignaran para seguir con el proceso, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas las cuales ya no deben generar alerta.
- El día de hoy 29-07-2026 en la tarde, DIVRI confirmara poder cerrar el caso, o solicitudes adicionales.
  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA-1946: Solicitud cambio de rol historia 2 tramite racionalización de tramites Reconocimientos - PS:** Se activaron los roles correspondientes al flujo de Reconocimiento Pensional para la cuenta **gina.marin@divri.gov.co**.No obstante, para asignar a esta usuaria como responsable del flujo, es necesario que la cuenta **Jesus.Arias@divri.gov.co** no tenga tareas pendientes en su bandeja. Una vez dichas tareas sean atendidas o reasignadas, se podrá realizar el ajuste correspondiente.
- **Estado:** En revisión – DIVRI

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

Se reviso cronograma



6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	05 de agosto de 2026	Hora:	10:00 am
Modalidad:	Virtual	Tema principal:	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

Yeraldin Gutierrez	Adriana Pedraza
IOIP SAS Yeraldin Gutierrez	**DIVRI** Adriana Pedraza
	William Umaña
IOIP SAS Fredy Gómez	**DIVRI** William Umaña
DIVRI Ángel Norberto Parada	**DIVRI** Oscar Angarita

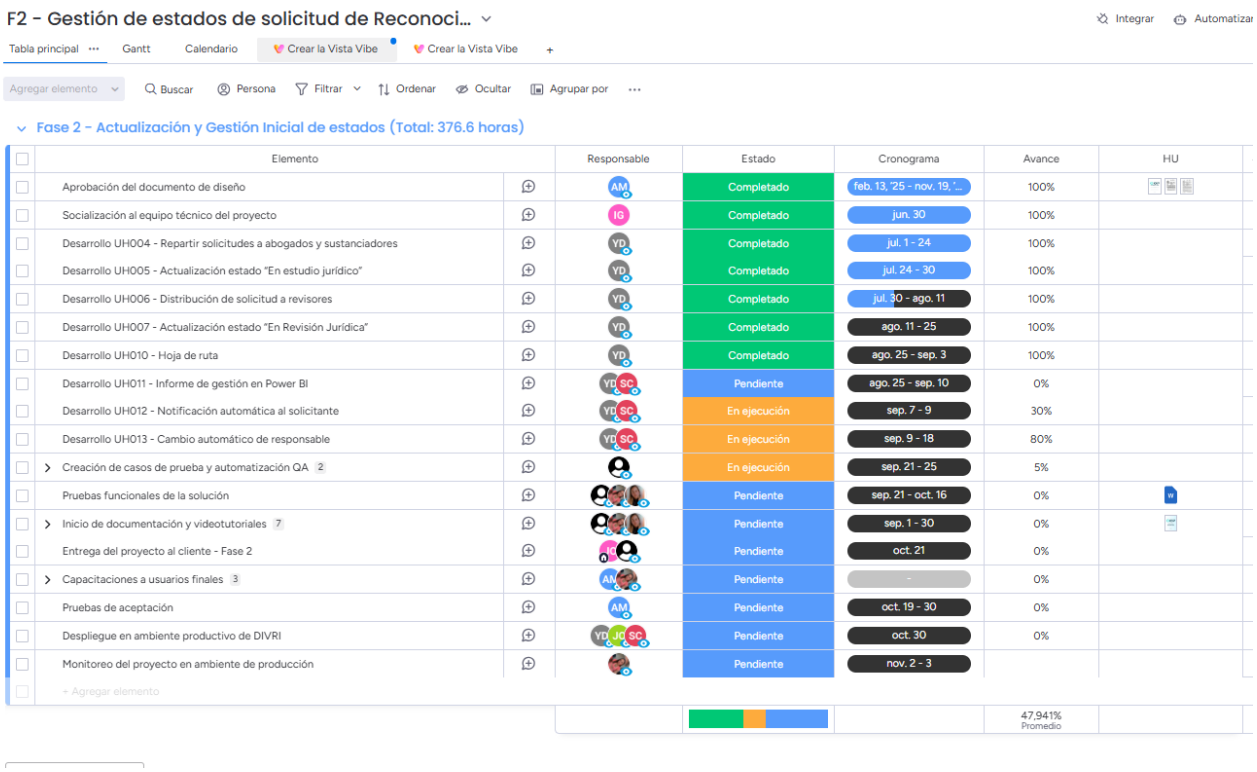
Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

BOLSA DE DESARROLLO

Durante el presente mes no se realizó consumo de horas de desarrollo.

A la fecha, y como resultado de la ampliación del contrato, se adicionaron cuatrocientas (400) horas de desarrollo, destinadas a garantizar la continuidad de la Fase II del proyecto de Reconocimiento Pensional.

En este sentido, ya se cuenta con el cronograma de ejecución correspondiente, el cual presenta un avance del **47.94 %**, conforme a la planificación establecida para la ejecución de las actividades de desarrollo.



F2 – Gestión de estados de solicitud de Reconoci…

Integrar | Automatizar

Tabla principal | Gantt | Calendario | Crear la Vista Vibe | Crear la Vista Vibe | +

Agregar elemento | Buscar | Persona | Filtrar | Ordenar | Ocultar | Agrupar por | …

Fase 2 – Actualización y Gestión Inicial de estados (Total: 376.6 horas)

Elemento	Responsable	Estado	Cronograma	Avance	HU
Aprobación del documento de diseño	AM	Completado	feb. 13, '25 - nov. 19, '…	100%	
Socialización al equipo técnico del proyecto	IG	Completado	jun. 30	100%	
Desarrollo UH004 - Repartir solicitudes a abogados y sustanciadores	YD	Completado	jul. 1 - 24	100%	
Desarrollo UH005 - Actualización estado "En estudio jurídico"	YD	Completado	jul. 24 - 30	100%	
Desarrollo UH006 - Distribución de solicitud a revisores	YD	Completado	jul. 30 - ago. 11	100%	
Desarrollo UH007 - Actualización estado "En Revisión Jurídica"	YD	Completado	ago. 11 - 25	100%	
Desarrollo UH010 - Hoja de ruta	YD	Completado	ago. 25 - sep. 3	100%	
Desarrollo UH011 - Informe de gestión en Power BI	YD SC	Pendiente	ago. 25 - sep. 10	0%	
Desarrollo UH012 - Notificación automática al solicitante	YD SC	En ejecución	sep. 7 - 9	30%	
Desarrollo UH013 - Cambio automático de responsable	YD SC	En ejecución	sep. 9 - 18	80%	
Creación de casos de prueba y automatización QA 2		En ejecución	sep. 21 - 25	5%	
Pruebas funcionales de la solución		Pendiente	sep. 21 - oct. 16	0%	
Inicio de documentación y videotutoriales 7		Pendiente	sep. 1 - 30	0%	
Entrega del proyecto al cliente - Fase 2		Pendiente	oct. 21	0%	
Capacitaciones a usuarios finales 3	AM	Pendiente	-	0%	
Pruebas de aceptación	AM	Pendiente	oct. 19 - 30	0%	
Despliegue en ambiente productivo de DIVRI	YD JC SC	Pendiente	oct. 30	0%	
Monitoreo del proyecto en ambiente de producción		Pendiente	nov. 2 - 3		
+ Agregar elemento					
				47.941% Promedio	

De acuerdo con el cronograma de ejecución aprobado, actualmente el proyecto se encuentra en la etapa de desarrollo de las Historias de Usuario (HU) correspondientes a la **Fase II del proyecto de Reconocimiento Pensional**.

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

Acta Número	021				
Tema / Asunto	MESA DE SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO ESTRATEGÍA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Fecha	30 de julio de 2026	**Hora Inicio**	14:00 p.m.	**Hora Final**	14:30 pm
Lugar	Virtual/Teams				

Participantes	
IT. Oscar Angarita Valenzuela	Integrante GRC
Diana Marlen Diaz	Coordinadora GRC
Adriana María Pedraza	TICS
SP. Luis Enrique Rodríguez Martínez	Reconocimientos
SV. Manuel Ricardo Herrera Cubillos	Reconocimientos
Paola Margarita Calderón Pérez	Integrante Grupo Planeación
Gustavo Barragan Salguero	Gestión Documental
Invitados	
N/A	
Ausentes	
Natalia Chaverria Sepulveda	Grupo de Comunicaciones

Orden del día

Desarrollar la mesa de seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites.

Desarrollo

La reunión inició con la intervención del Intendente Oscar Javier Angarita Valenzuela, quien presentó el estado general del proyecto e informó que, de acuerdo con el cronograma general establecido, se registra un avance del 60%, evidenciando el cumplimiento progresivo de las actividades definidas y el compromiso de las áreas participantes para alcanzar los objetivos propuestos.

Posteriormente, se socializaron los resultados de la jornada institucional realizada el 09 de julio de 2026, dirigida a todos los funcionarios de la DIVRI, durante esta actividad se presentaron los beneficios asociados a la consulta del expediente prestacional en línea, iniciativa que forma parte de la estrategia de racionalización de trámites adoptada por la Dirección.

Se destacó que esta herramienta permitirá optimizar el acceso a la información prestacional, reducir tiempos de respuesta asociados a consultas y seguimientos, fortalecer la transparencia institucional y mejorar significativamente la experiencia de los usuarios internos y externos. Asimismo, resaltó la importancia de promover el uso de los canales digitales y generar una

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

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

cultura de apropiación tecnológica entre los funcionarios, con el fin de maximizar los beneficios de la plataforma implementada.

Seguidamente, se abordó la solicitud realizada por el proveedor IOIP el día 07 de julio de 2026, relacionada con la validación formal de los estados de gestión correspondientes a las tareas del flujo de Reconocimiento Pensional Fase 2. Durante la sesión se informó que dicha validación fue atendida por el Grupo de Prestaciones Sociales, el cual definió y aprobó los estados que conforman el flujo de trabajo del proceso.

Nro	Estado	Referencia	Estado Definitivo
1	Conformación expediente prestacional	RN10, RN25 (HU_002/HU_003)	Conformación expediente prestacional
2	En estudio jurídico	RN36 (HU_004)	En proceso de asignación al abogado sustanciador
3	Elaboración de resolución de pensión	RN51 (HU_005)	Elaboración de resolución de pensión
4	En revisión jurídica	RN60 (HU_006	En revisión jurídica
5	En trámite de firmas de resolución	RN71 (HU_007)	En trámite de firmas de resolución
6	Firmado	RN79, RN82 (HU_008)	Firmado
7	Solicitud Cerrada (por rechazo)	RN47 (HU_005)	Solicitud cerrada

Se indicó la importancia de esta actividad para la continuidad del proyecto, toda vez que permite estandarizar la gestión de los trámites, mejorar la trazabilidad de las actuaciones realizadas por cada dependencia y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control. De igual manera, la aprobación de estos estados proporciona los insumos necesarios para la planificación de las siguientes etapas del desarrollo.

En otro punto de la agenda, se presentaron los avances reportados durante las reuniones periódicas de seguimiento. En este espacio se informó que se han ejecutado diversos desarrollos funcionales que inicialmente no se encontraban contemplados dentro de la planificación original del proyecto.
Estos avances han surgido como respuesta a necesidades identificadas durante la implementación y han permitido optimizar algunos procesos de forma anticipada.
Se destacó que dichos desarrollos han contribuido a acelerar actividades operativas, fortalecer la

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

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

estrategia institucional de racionalización de trámites y generar resultados tempranos que impactan positivamente la gestión prestacional con un avance del 47.9%.



Acuerdos / Compromisos		
Compromiso	**Responsable**	**Fecha**
Mantener el seguimiento a través de los canales institucionales, informando cualquier eventualidad con la respectiva vigencia y detalle del paso en el que se presente, con el fin de asegurar la continuidad del proceso.	Quienes intervienen en el flujo de la estrategia	Permanente

Anexos
N/A

Elaborado por: Oscar Angarita Valenzuela	Aprobado por: Diana Marlen Diaz
Cargo: Intendente GRC	Cargo: Coordinadora GRC
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma:	Firma: Diana.D.Amaya

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

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

Aprobado por: Adriana María Pedraza	Aprobado por: SP. Luis Enrique Rodríguez Martínez
Cargo: TICS	Cargo: Grupo Reconocimientos
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma: Adriana Pedraza	Firma:

Aprobado por: SV. Manuel Ricardo Herrera Cubillos	Aprobado por: Paola Margarita Calderón Pérez
Cargo: Grupo Reconocimientos	Cargo: Integrante Grupo de Planeación
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma:	Firma: Paola M Calderon.

Aprobado por: Gustavo Barragán Salguero
Cargo: Técnico de Servicios
Fecha: 30 de julio del 2026
Firma:

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

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

IMPLEMENTACIONES AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

Durante el presente mes no se realizaron implementaciones de nuevas funcionalidades o desarrollos en el ambiente de producción de la plataforma SGDEA. En consecuencia, no se efectuaron despliegues a producción, dado que las actividades del proyecto se encuentran concentradas en la fase de desarrollo de las Historias de Usuario correspondientes a la Fase II del proyecto de Reconocimiento Pensional, de acuerdo con el cronograma de ejecución establecido.

Es importante informar que el día 29 de julio se llevó a cabo una sesión de socialización en la que se presentaron las nuevas mejoras y la atención de requerimientos que serán implementados en el ambiente de producción durante el próximo mes. Como resultado de esta actividad, se elaboró la siguiente acta:

IOIP	ACTA DE SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA IOIP SAS	N.° de acta: Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	29 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	2:02 p. m. – 3:57 p. m. (aprox.; duración 1 h 54 min)
Modalidad:	Virtual	**N.° de acta anterior:**	N/A
Elaborado:	Fredy Gómez	**Cargo:**	Gerente de Proyecto (IOIP SAS)

2. PARTICIPANTES

N.°	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Angel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí
8	Fredy Gómez	Gerente Proyecto	IOIP SAS	Sí
9	Ivanna Gutiérrez	Líder de requerimientos y área funcional	IOIP SAS	Sí
10	Hugo Pacheco	Analista de calidad	IOIP SAS	Sí
11	Daniel Támara	Analista de calidad (QA)	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.°	Punto de agenda
1	Contextualización de la solicitud de autorización de despliegue a producción y del formato de registro de socialización.
2	Mejoras visuales en la bandeja de entrada del SGDEA.
3	Rediseño del formulario de creación de expedientes.
4	Soportes en la gestión de radicados (creación de entrada, inclusión, respuesta y firma).
5	Validaciones y ajustes funcionales (enlace de radicados con RS pendiente, estado de desistimiento y restricción de usuarios inactivos).
6	Impacto en la entrega de anexos y notificación al ciudadano; y ajustes internos (reconocimiento pensional fase 2 – ProcesoX).

7	Definición de fechas de despliegue, capacitación y acompañamiento.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
No aplica. La sesión corresponde a la socialización de la solicitud de despliegue a producción y no a un seguimiento de compromisos previos.	—	—	—	—

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Contexto y objetivo de la sesión

Adriana María Pedraza explicó que el día anterior el proveedor (IOIP SAS) radicó una solicitud de implementación en el ambiente de producción. Al revisarla, se identificaron varias actividades y requerimientos internos —asociados a tickets del proveedor— correspondientes a soportes y mejoras de la plataforma SGDEA. Dado el volumen de soportes y mejoras, la entidad solicitó esta sesión para conocer en detalle qué se desplegará. El despliegue generará una indisponibilidad aproximada de 4 horas. En el documento de solicitud, algunos ítems tienen impacto para el usuario final de DIVRI (numerales 12.1 y 12.2, incluido el rediseño de la bandeja) y otros no lo tienen, aunque también se desplegarán.

Fredy Gómez indicó que el objetivo era socializar la información contenida en el documento de solicitud enviado por correo electrónico. Señaló que el equipo de QA de IOIP acompaña la sesión y que la versión solicitada está totalmente certificada; adicionalmente se realizaron controles internos para mitigar afectaciones como las presentadas en despliegues anteriores. Ivanna Gutiérrez presentó la organización de la reunión.

Tema 2: Mejoras visuales en la bandeja de entrada del SGDEA

Hugo Pacheco presentó los ajustes de la nueva bandeja de entrada. Al ingresar al SGDEA, el sistema mostrará un mensaje con las novedades y un instructivo paso a paso. La nueva bandeja incorpora: contadores de tareas (hoy, ayer, semana y mes); pestañas al abrir una tarea (detalles, documentos/anexos, trazabilidad e historial/histórico); filtros por palabra clave, fecha, estado (pendiente, completada, delegada o cancelada) y tipo de tarea; botones de aplicar y limpiar filtros; actualización; vista cómoda o compacta y ampliación; impresión o descarga de PDF; configuración de apariencia (modo oscuro y colores); y un esquema de colores por tipo de trámite (consulta en azul, petición en verde) junto con un semáforo que resalta las tareas próximas a vencer o vencidas.

Fredy Gómez precisó que la nueva bandeja puede habilitarse por configuración de manera controlada (por usuarios o grupos) o de forma general para todos los usuarios.

Tema 3: Rediseño del formulario de creación de expedientes

Hugo Pacheco mostró la nueva interfaz de creación de expedientes. La ruta de clasificación (versión, subsección, serie y subserie) se construye de forma progresiva y ordenada a medida que se selecciona cada nivel, y ahora se visualizan los detalles de la subserie (retención en gestión y archivo central, disposición final, y seguridad y acceso). Se conserva el diligenciamiento de usuario responsable, título (se recomienda uno específico) y palabras clave (banco terminológico; se recomiendan al menos tres). Una vez creado el expediente, la clasificación (sección, serie y subserie) no puede modificarse: solo es posible eliminarlo —si no tiene documentos asociados— y crear uno nuevo.

Fredy Gómez aclaró que se trata de una mejora visual y de usabilidad, sin cambios en el funcionamiento actual, orientada a evitar errores al mostrar la ruta de clasificación antes de crear el expediente.

Tema 4: Soportes en la gestión de radicados

Daniel Támara realizó un recorrido completo por la gestión de radicados: creación de un radicado de entrada digital, inclusión en un expediente, respuesta y firma electrónica, y generación del radicado de salida. La mayoría de los soportes correspondían a inconvenientes en la creación de radicados, ya resueltos (mensajes de error desconocidos, tareas que permanecían en la bandeja tras completarse y errores en el enlace de trámites).

Ante una consulta de Diana Díaz sobre la carga de documentos, se aclaró que el límite depende del peso de los archivos y del tipo de firma: aproximadamente 10 MB con firma electrónica y 5 MB con firma digital.

Tema 5: Validaciones y ajustes funcionales

Enlace de radicados: el sistema ahora impide enlazar un trámite cuando existe un radicado de salida pendiente de aprobación, mostrando un mensaje más claro. Si el radicado de salida es aprobado, el trámite queda respondido y no se puede enlazar; si es devuelto o está en estado borrador, sí se permite el enlace (aclaración de Ivanna Gutiérrez).

Estado de desistimiento: se incorpora el estado "desistimiento" en el radicado de salida cuando el ciudadano no aporta la información dentro de los términos establecidos. Antes se registraba como "definitivo"; el ajuste mejora la trazabilidad. En reportes y en el SGDEA el estado se mantiene como "desistido" y utiliza su propia plantilla.

Restricción de usuarios inactivos en comunicados internos: Hugo Pacheco demostró que el sistema ya no permite asignar usuarios inactivos como destinatario principal, secundario o aprobador; al guardar o enviar valida y alerta cuando alguno de esos usuarios se encuentra inactivo.

Tema 6: Punto de atención — validación de usuarios inactivos en todo el ciclo del comunicado interno

Adriana Pedraza expuso el escenario real que originó el ticket: un memorando proyectado en junio hacia una coordinadora que posteriormente quedó inactiva (vacaciones) en julio; al tramitarse después, el comunicado llegó igualmente al usuario inactivo. Durante la sesión se realizaron pruebas que evidenciaron que la validación actual opera al crear o guardar, pero no al solicitar el visto bueno ni en la aprobación cuando el destinatario fue seleccionado activo y luego se inactivó, ya que en esa etapa el sistema valida únicamente al aprobador.

IOIP SAS (Fredy Gómez) tomó nota del ajuste: extender la validación de usuarios inactivos a todo el ciclo del comunicado interno (destinatarios principal y secundario, en el visto bueno y la aprobación) y evaluar la eliminación automática del usuario inactivo de la grilla de destinatarios.

Tema 7: Entrega de anexos y notificación al ciudadano

Adriana Pedraza y Diana Díaz señalaron que los anexos de gran tamaño en los radicados de salida (por ejemplo, históricos y certificados) generan fallas de entrega hacia correos comerciales (Gmail, Hotmail, Yahoo) por límites de tamaño, de modo que el ciudadano no recibe la respuesta y debe acercarse a la entidad.

Fredy Gómez explicó que la situación no es inherente a la plataforma sino a los límites de los proveedores de correo, y planteó dos frentes de solución: ampliar la capacidad de carga y desacoplar el documento remisorio de sus anexos, enviando un enlace de descarga (dentro del cuerpo del correo o en un ambiente web, como lo hacen algunos proveedores de correo certificado). Se acordó abordar el tema en una sesión enfocada.

Tema 8: Ajustes internos — reconocimiento pensional fase 2 (ProcesoX)

Respecto del ticket interno 1145, Ivanna Gutiérrez indicó que el nuevo flujo de hoja de ruta para el trámite de reconocimiento pensional (fase 2) en ProcesoX se encuentra en pruebas. Los ajustes viajan en el despliegue, pero no quedarán activos para el usuario final ni generarán cambios visibles hasta que se realicen las validaciones correspondientes, por lo que no representan afectación.

Tema 9: Definición de fechas de despliegue, capacitación y acompañamiento

La entidad manifestó que no otorgaría el aval de implementación de los cambios visuales sin una socialización previa a los funcionarios, dado que generan "ruido". Como alternativa, se acordó realizar el despliegue en la fecha definida sin activar las nuevas visualizaciones (controlables por configuración), capacitar a la entidad y activarlas posteriormente.

Se definieron las siguientes fechas: despliegue controlado a producción (soportes y configuración, con indisponibilidad aprox. de 4 horas) el lunes 3 de agosto de 2026 a partir de las 6:00 p. m.; acompañamiento presencial el martes 4 de agosto de 2026; capacitación virtual de una hora, grabada, el jueves 13 de agosto de 2026 de 11:00 a. m. a 12:00 m.; y activación por configuración de las mejoras visuales (bandeja de entrada y creación de expedientes) el martes 18 de agosto de 2026 desde las 7:00 a. m. Se aclaró que la activación del 18 de agosto no modifica la versión de la plataforma ni implica cambios en base de datos. IOIP entregará manuales de usuario actualizados, instructivos y un video tutorial de aproximadamente dos minutos.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Realizar el despliegue controlado a producción (soportes y configuración) con indisponibilidad aprox. de 4 horas, sin activar las nuevas visualizaciones	IOIP SAS – Fredy Gómez	Lunes 3 de agosto de 2026, desde las 6:00 p. m.	Alta
2	Notificar a la entidad la indisponibilidad de la plataforma (aprox. 4 horas) por el despliegue	DIVRI – Adriana Pedraza	29–30 de julio de 2026	Alta
3	Brindar acompañamiento presencial posterior al despliegue	IOIP SAS – Soporte	Martes 4 de agosto de 2026	Media
4	Realizar la capacitación/socialización virtual (1 hora, grabada) de las nuevas visualizaciones	IOIP SAS – Ivanna Gutiérrez	Jueves 13 de agosto de 2026, 11:00 a. m. – 12:00 m.	Alta
5	Enviar la invitación general a la capacitación, incluyendo a los gestores documentales	DIVRI – Adriana Pedraza	Antes del 13 de agosto de 2026	Media
6	Activar por configuración las mejoras visuales (bandeja de entrada y creación de expedientes)	IOIP SAS	Martes 18 de agosto de 2026, desde las 7:00 a. m.	Alta
7	Corregir y validar la restricción de usuarios inactivos en todo el ciclo del comunicado interno (visto bueno y aprobación; destinatario principal y secundario) y reportar nueva fecha	IOIP SAS – Ivanna Gutiérrez / Hugo Pacheco	Por confirmar	Alta
8	Actualizar la solicitud de despliegue para el 3 de agosto y elaborar la solicitud del despliegue visual controlado para el 18 de agosto	IOIP SAS – Fredy Gómez	30 de julio de 2026	Media
9	Elaborar el acta de entrega/socialización de mejoras y soportes, dejando constancia de que el despliegue se realiza sin activar visualmente las mejoras	IOIP SAS – Fredy Gómez	30 de julio de 2026	Media
10	Agendar una sesión enfocada para definir la estrategia de entrega de anexos y notificación al ciudadano	IOIP SAS – DIVRI	Por confirmar	Media
11	Entregar los manuales de usuario actualizados y el video tutorial (2 min) de las nuevas funcionalidades	IOIP SAS	Con el despliegue	Media

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta
Los cambios visuales sin socialización previa pueden generar confusión ("ruido") en los funcionarios de la entidad	Desplegar sin activar las visualizaciones, capacitar el 13 de agosto y activarlas de forma controlada el 18 de agosto.

La validación de usuarios inactivos no cubre todo el ciclo del comunicado interno (visto bueno y aprobación)	IOIP corregirá la restricción en todas las etapas y realizará una prueba específica del escenario reportado.
Fallas en la entrega de respuestas al ciudadano por límites de tamaño de los correos comerciales (Gmail, Hotmail, Yahoo)	Revisar en sesión enfocada: ampliar la capacidad de carga y/o desacoplar el documento remisorio de sus anexos con enlace de descarga.
Indisponibilidad de la plataforma de aprox. 4 horas durante el despliegue	Programar el despliegue fuera del horario de atención (3 de agosto, 6:00 p. m.) y disponer acompañamiento presencial el 4 de agosto.
La reclasificación de trámites depende de roles/permisos y de la aprobación de las TRD	Definir perfiles por área y gestores documentales autorizados; queda sujeta a la aprobación de las tablas de retención.

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	13 de agosto de 2026	**Hora:**	11:00 a. m. – 12:00 m.
Modalidad:	Virtual (sesión grabada)	**Tema principal:**	Capacitación y socialización de las nuevas visualizaciones del SGDEA: bandeja de entrada y creación de expedientes.

9. ANEXOS

☒ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☒ Otro: Solicitud de autorización de despliegue a producción, manuales de usuario actualizados y video tutorial.

Yeraldin Gutierrez **IOIP SAS** Yeraldin Gutiérrez	Adriana Pedraza **DIVRI** Adriana Pedraza
FREDY ALEXANDER GOMEZ ESPINEL **IOIP SAS** Fredy Gómez	Diana.D.Amaya **DIVRI** Diana Diaz Amaya
DIVRI Ángel Norberto Parada	William Umaña **DIVRI** William Umaña
DIVRI Oscar Angarita	

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

INCIDENCIA GLOBAL DE MICROSOFT 365 (AVISO MO1437424)

El 23 de julio de 2026 se presentó una indisponibilidad intermitente de la plataforma SGDEA, la cual se manifestó mediante el mensaje "Something went wrong" y errores HTTP 503 al momento de acceder al sistema.

De acuerdo con el informe técnico entregado por el proveedor, la afectación obedeció a una incidencia global de Microsoft 365 (Aviso MO1437424), situación ajena a la operación del proveedor y a la infraestructura tecnológica de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI). Asimismo, el proveedor informó que durante el incidente los componentes del SGDEA permanecieron operativos, no se realizaron cambios en el ambiente de producción y no se presentó pérdida ni afectación de la información.

Una vez Microsoft solucionó la incidencia en su infraestructura, el servicio fue restablecido satisfactoriamente. El proveedor informó que continúa realizando el monitoreo permanente de la plataforma para garantizar su correcta operación y atender cualquier eventualidad que pueda presentarse.

IOIP

COMUNICADO DE SERVICIO
N.º SGDEA-CCE-2026-07-23
Bogotá D.C., 23 de julio de 2026

INCIDENTE DE DISPONIBILIDAD · CIERRE

Restablecimiento del SGDEA — Incidencia global de Microsoft 365 (Aviso MO1437424)

Señores
Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva — DIVRI
Atn.: Área de Tecnología / Mesa de Servicio

Estimados señores, reciban un cordial saludo.

Nos permitimos informar que la **indisponibilidad intermitente del SGDEA** presentada en el día de hoy, 23 de julio de 2026 —que se manifestó con el mensaje "Something went wrong" y errores **HTTP 503** al ingresar a la plataforma— **ya fue restablecida** y el servicio opera con normalidad.

> La afectación correspondió a una **incidencia global de la plataforma Microsoft 365**, identificada por Microsoft con el aviso **MO1437424**. Según el reporte de Microsoft, el evento afectó a usuarios de la **región de Norteamérica** a través de las rutas de red comprometidas de su infraestructura.

Es importante precisar que **la causa no se originó en el SGDEA, ni en la configuración del tenant de la Entidad, ni en el navegador de los usuarios**. Durante todo el evento, nuestro equipo verificó que:

- Los componentes propios del SGDEA (aplicación y base de datos) **permanecieron operativos y en estado saludable**.
- **No se realizaron cambios ni despliegues** en el ambiente de producción que pudieran explicar la afectación.
- **No se presentó pérdida ni afectación de la información** almacenada.

La incidencia se resuelve del lado de **Microsoft**, que continúa su investigación sobre la plataforma. El seguimiento al estado del aviso **MO1437424** puede realizarse desde el Centro de administración de Microsoft 365 de la Entidad (Estado → Estado del servicio).

Por nuestra parte, continuamos monitoreando el servicio y quedamos atentos ante cualquier inquietud.

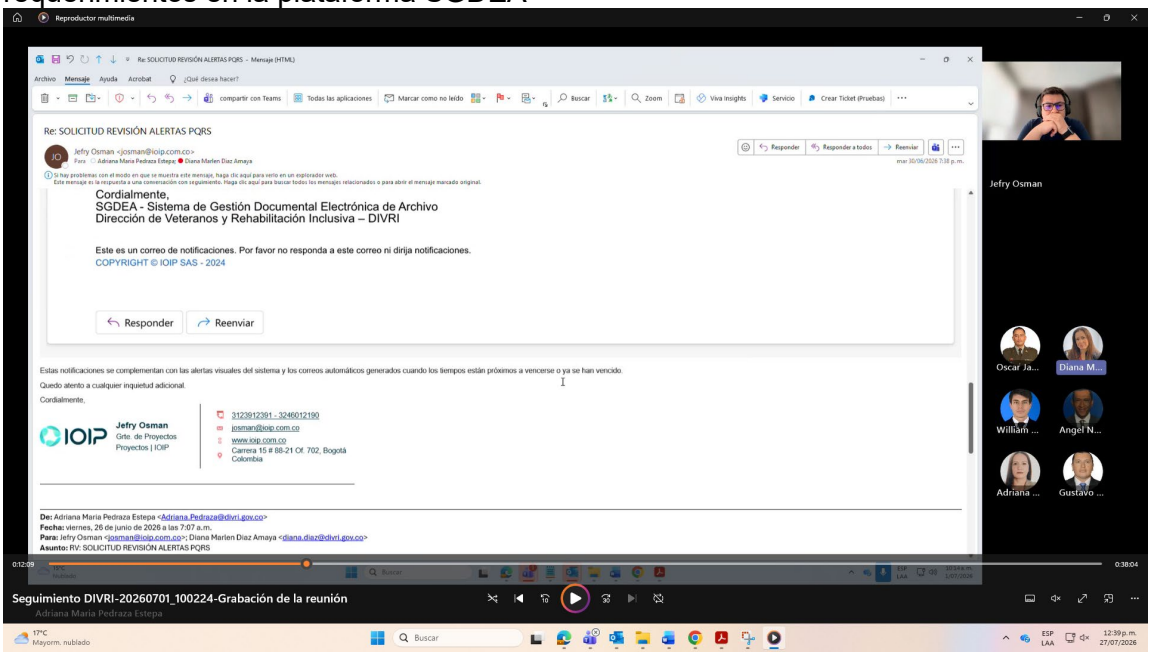
Cordialmente,

Danitza Gutiérrez León
Gerente de Operaciones
IOIP S.A.S.

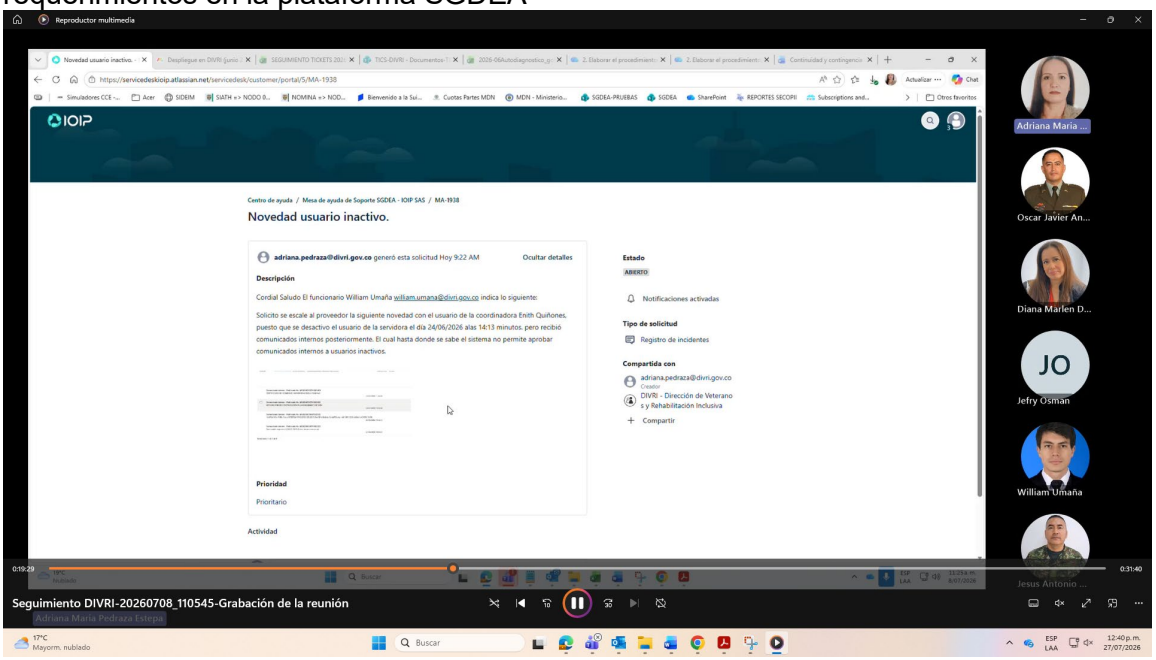
IOIP S.A.S. · Soporte y operación SGDEA ioip.com.co · dgutierrez@ioip.com.co

REUNIONES VIRTUALES Y CAPACITACIONES

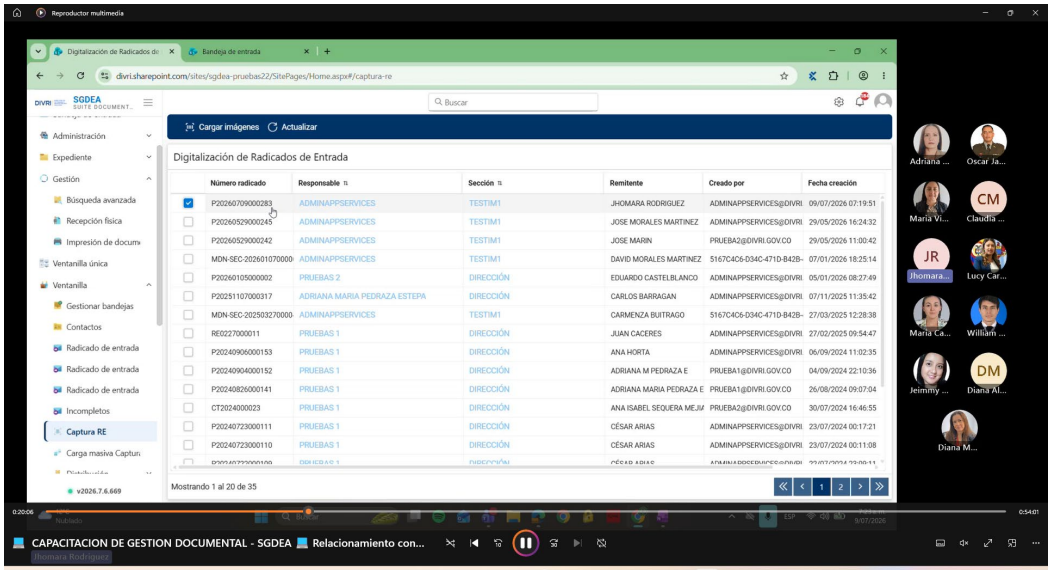
1. El 1 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA

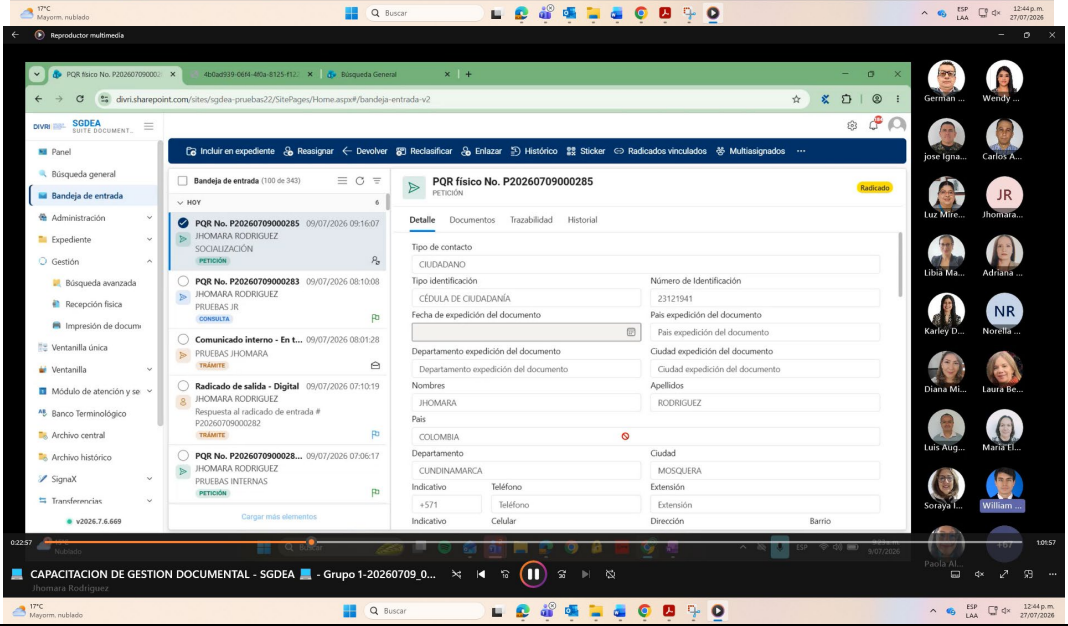


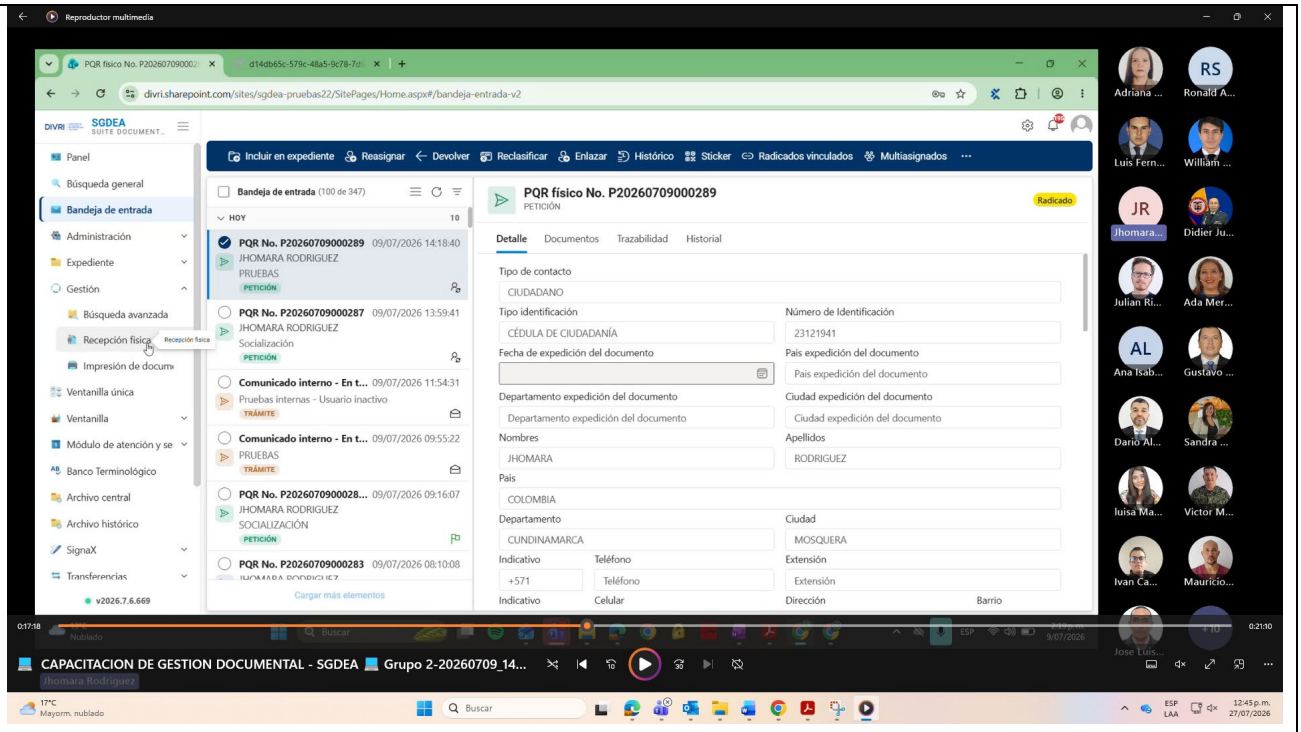
2. El 8 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



3. El 9 de julio de 2026 se llevaron a cabo tres (3) jornadas de capacitación sobre el uso y funcionamiento de la plataforma SGDEA, dirigidas a los funcionarios de la Entidad. Con el fin de facilitar la participación del personal, se programaron tres sesiones en diferentes horarios, permitiendo que los servidores públicos asistieran a la que mejor se ajustara a su disponibilidad.
   Estas jornadas tuvieron como propósito fortalecer las competencias de los funcionarios en el uso de la plataforma, brindar capacitación al personal de nuevo ingreso y resolver las inquietudes presentadas por los usuarios durante la operación del sistema, contribuyendo así al adecuado aprovechamiento de las funcionalidades del SGDEA.







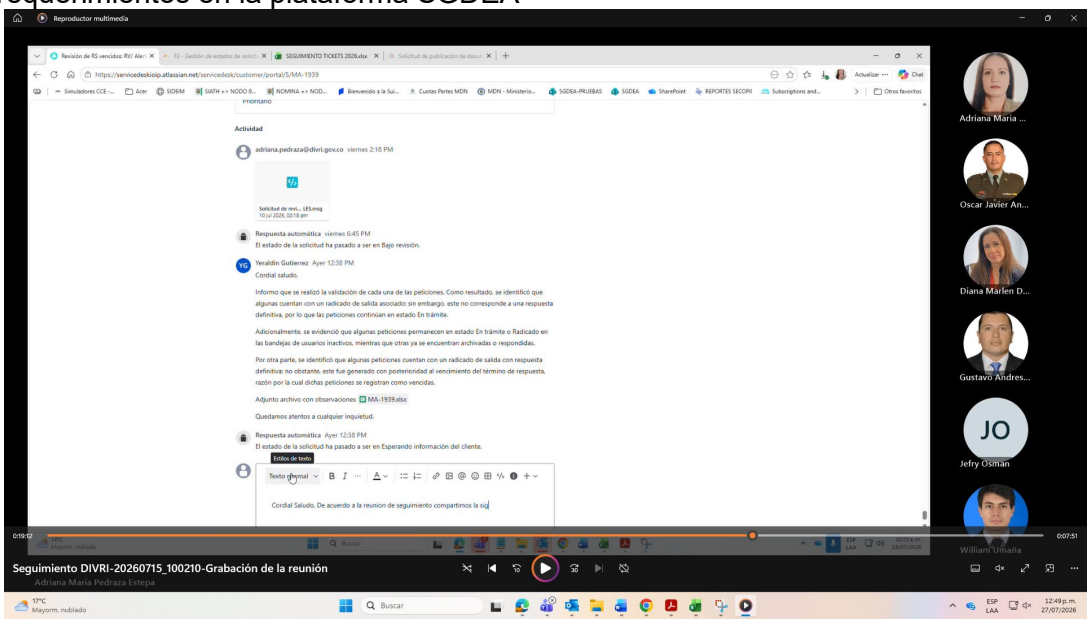
Esta es la lista de asistencia del personal que asistió a las capacitaciones

1. Resumen						
Título de la reunión	CAPACITACION DE GESTION DOCUMENTAL - SGDEA Relacionamiento c					
Participantes que asistieron	12					
Hora de inicio	7/09/26, 6:51:42 AM					
Hora de finalización	7/09/26, 8:19:21 AM					
Duración de la reunión	1 h 27 min 38s					
Tiempo medio de asistencia	1 h 15 min 49s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entr	Última salid	Duración de	Correo electr	Id. de partici	Rol
Adriana Maria Pedraza Estepa	7/09/26, 6:51	7/09/26, 8:19	1 h 27 min 25	Adriana.Ped	Adriana.Ped	Organizador
Maria Viviana Avila Rojas	7/09/26, 6:51	7/09/26, 8:16	1 h 25 min 2s	maria.avila@	maria.avila@	Moderador
Oscar Javier Angarita Valenzuela	7/09/26, 6:52	7/09/26, 8:16	1 h 24 min 31	oscar.angari	oscar.angari	Moderador
Lucy Carolina Virgues Rojas	7/09/26, 6:52	7/09/26, 8:16	1 h 24 min 12	lucy.virgues(	lucy.virgues(	Moderador
Edgar Saul Caro Bayona	7/09/26, 6:58	7/09/26, 8:16	56 min 47s	edgar.caro@	edgar.caro@	Moderador
Claudia Margarita Prada Mejia	7/09/26, 6:59	7/09/26, 8:16	1 h 17 min 9s	claudia.prac	claudia.prac	Moderador
Jhomara Rodriguez (Externo)	7/09/26, 6:59	7/09/26, 8:16	1 h 17 min 11	jrodriguez@i	jrodriguez@i	Moderador
Diana Marlen Diaz Amaya	7/09/26, 7:04	7/09/26, 8:16	1 h 12 min 21	diana.diaz@	diana.diaz@	Moderador
Maria Camila Penaloza Becerra	7/09/26, 7:04	7/09/26, 8:16	1 h 12 min 6s	maria.penal	maria.penal	Moderador
William Umaña	7/09/26, 7:04	7/09/26, 8:19	1 h 14 min 21	william.uma	william.uma	Moderador
Jeimmy Marisol Nivia Parraga	7/09/26, 7:05	7/09/26, 8:16	1 h 11 min 49	jeimmy.nivia	jeimmy.nivia	Moderador
Diana Alejandra Botero Murillo	7/09/26, 7:10	7/09/26, 8:16	1 h 6 min 50s	diana.boterc	diana.boterc	Moderador

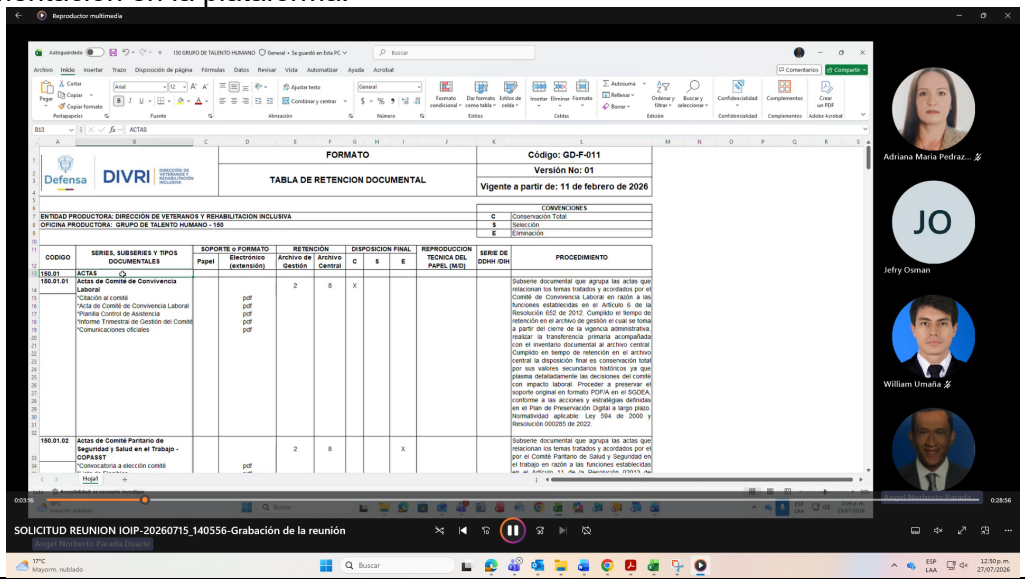
1. Resumen						
Título de la reunión	CAPACITACION DE GESTION DOCUMENTAL - SGDEA - Grupo 1					
Participantes que asistieron	96					
Hora de inicio	7/09/26, 8:45:23 AM					
Hora de finalización	7/09/26, 10:25:09 AM					
Duración de la reunión	1 h 39 min 45s					
Tiempo medio de asistencia	1 h 19 min 35s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entrada	Última salid	Duración de	Correo electr	Id. de partici	Rol
Adriana Maria Pedraza Estepa	7/09/26, 8:46:40	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 2S	Adriana.Ped	Adriana.Ped	Organizador
Elvis Pablo Niño Montenegro	7/09/26, 8:45:25	7/09/26, 10:2	1 h 39 min 34	elvis.nino@c	elvis.nino@c	Moderador
Carlos Andres Medina Perdomo	7/09/26, 8:45:48	7/09/26, 9:55	1 h 9 min 22s	carlos.medi	carlos.medi	Moderador
Camila Andrea Arias Peña	7/09/26, 8:45:50	7/09/26, 10:2	1 h 39 min 18	camila.arias	camila.arias	Moderador
Anderson Alejandro Gomez Molina	7/09/26, 8:45:51	7/09/26, 10:2	1 h 39 min 18	anderson.go	anderson.go	Moderador
Martha Isabel Ochoa Duarte	7/09/26, 8:45:56	7/09/26, 10:2	1 h 36 min 2S	martha.ochc	martha.ochc	Moderador
Jhon Fredy Salazar osorio	7/09/26, 8:46:05	7/09/26, 10:2	1 h 39 min 3s	jhon.salazar	jhon.salazar	Moderador
Luz Mireya Basto Merchan	7/09/26, 8:46:08	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 57	luz.basto@d	luz.basto@d	Moderador
Alvaro Hernando Orozco Ramirez	7/09/26, 8:46:12	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 56	alvaro.orozc	alvaro.orozc	Moderador
Glacier Maria Lenis Llorente	7/09/26, 8:46:32	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 36	glacier.lenis	glacier.lenis	Moderador
German Ricardo Buitrago Mayorga	7/09/26, 8:46:34	7/09/26, 10:2	1 h 26 min 58	german.buit	german.buit	Moderador
Laura Beatriz Gnecco Mendoza	7/09/26, 8:46:48	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 21	Laura.Gnecc	Laura.Gnecc	Moderador
Tania Alejandra Martinez Vallejo	7/09/26, 8:47:00	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 1s	tania.martin	tania.martin	Moderador
Martha Liliana Santander Bueno	7/09/26, 8:47:15	7/09/26, 10:2	1 h 37 min 43	martha.sant	Martha.Sant	Moderador
Jorge Andres Bernal Castellanos	7/09/26, 8:47:33	7/09/26, 10:2	1 h 37 min 34	jorge.bernal	jorge.bernal	Moderador
Leyla Vallejo Romero	7/09/26, 8:47:53	7/09/26, 10:2	1 h 37 min 9s	leyla.vallejo	leyla.vallejo	Moderador
Diana Lucia Navarro Rodriguez	7/09/26, 8:48:36	7/09/26, 10:2	1 h 36 min 32	diana.navar	diana.navar	Moderador
Viviana Marin Gómez	7/09/26, 8:51:46	7/09/26, 10:2	1 h 33 min 22	viviana.mari	viviana.mari	Moderador
Soraya Ines Londoño Sanchez	7/09/26, 8:53:10	7/09/26, 10:2	1 h 31 min 56	soraya.lond	soraya.lond	Moderador
martin rafael benitez garzon	7/09/26, 8:53:27	7/09/26, 10:2	1 h 22 min 33	martin.benit	martin.benit	Moderador
Guisett Katherin Alarcon Barrera	7/09/26, 8:54:13	7/09/26, 10:2	1 h 30 min 55	guisett.alarc	guisett.alarc	Moderador
Diego Arturo Fonseca Parra	7/09/26, 8:54:36	7/09/26, 10:2	1 h 30 min 32	diego.fonsec	diego.fonsec	Moderador
Diana Milena Collego Valencia	7/09/26, 8:54:47	7/09/26, 10:2	1 h 30 min 22	Diana.Colle	Diana.Colle	Moderador

1. Resumen						
Título de la reunión	CAPACITACION DE GESTION DOCUMENTAL - SGDEA Grupo 2					
Participantes que asistieron	30					
Hora de inicio	7/09/26, 1:52:39 PM					
Hora de finalización	7/09/26, 2:40:44 PM					
Duración de la reunión	48 min 4s					
Tiempo medio de asistencia	34 min 45s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entr	Última salid	Duración de	Correo electr	Id. de partici	Rol
Adriana Maria Pedraza Estepa	7/09/26, 1:52	7/09/26, 2:40	48 min 2s	Adriana.Ped	Adriana.Ped	Organizador
Julian Ricardo Rios Arias	7/09/26, 1:52	7/09/26, 2:40	47 min 48s	julian.rios@	julian.rios@	Moderador
luisa Maria Masmelas Mendoza	7/09/26, 1:53	7/09/26, 2:40	46 min 2s	luisa.masm	luisa.masm	Moderador
Ada Mercedes Ujueta Guerra	7/09/26, 1:55	7/09/26, 2:40	45 min 30s	ada.ujueta@	ada.ujueta@	Moderador
Ronald Alexander Estupiñan Sanchez	7/09/26, 1:57	7/09/26, 2:40	43 min 6s	ronald.estup	ronald.estup	Moderador
William Umaña	7/09/26, 1:57	7/09/26, 2:40	43 min 2s	william.uma	william.uma	Moderador
Jhomara Rodriguez (Externo)	7/09/26, 1:57	7/09/26, 2:40	42 min 44s	jrodriguez@i	jrodriguez@i	Moderador
Luis Fernando Sanchez Ortiz	7/09/26, 1:58	7/09/26, 2:40	42 min	luis.sanchez	luis.sanchez	Moderador
Dario Alejandro Rojas Correa	7/09/26, 2:00	7/09/26, 2:40	40 min 23s	dario.rojas@	dario.rojas@	Moderador
Ana Isabel Pulido Lancheros	7/09/26, 2:00	7/09/26, 2:40	40 min 11s	ana.pulido@	ana.pulido@	Moderador
Didier Julian Sierra Forigua	7/09/26, 2:01	7/09/26, 2:40	38 min 47s	Didier.Sierra	Didier.Sierra	Moderador
Gustavo Andres Barragan Salguero	7/09/26, 2:02	7/09/26, 2:28	26 min 34s	gustavo.barr	gustavo.barr	Moderador
Victor Manuel Diaz	7/09/26, 2:02	7/09/26, 2:40	37 min 54s	Victor.Diaz@	Victor.Diaz@	Moderador
David Orlando Camacho Cordoba	7/09/26, 2:03	7/09/26, 2:40	37 min 18s	david.camac	david.camac	Moderador
Sandra Milena Gomez Pulido	7/09/26, 2:04	7/09/26, 2:40	36 min 23s	sandra.gom	sandra.gom	Moderador
Mauricio Hermides Capera Valencia	7/09/26, 2:04	7/09/26, 2:40	36 min 22s	Mauricio.Ca	Mauricio.Ca	Moderador
Ivan Camilo Riaño Valencia	7/09/26, 2:05	7/09/26, 2:40	35 min 20s	ivan.riano@	ivan.riano@	Moderador
Reynel Oswaldo Gutierrez Camargo	7/09/26, 2:05	7/09/26, 2:40	35 min 18s	Reynel.Gutie	reynel.gutier	Moderador
Jose Luis Garcia Escorcia	7/09/26, 2:05	7/09/26, 2:40	35 min 12s	jose.garcia@	jose.garcia@	Moderador
Ivonne Maxyuri Rodriguez Rodriguez	7/09/26, 2:06	7/09/26, 2:40	34 min 1s	Ivonne.rodri	Ivonne.rodri	Moderador
Stefany Vieda Parra	7/09/26, 2:06	7/09/26, 2:40	34 min	Stefany.Vied	Stefany.Vied	Moderador
Luz Milena Giron Hernandez	7/09/26, 2:06	7/09/26, 2:40	33 min 47s	luz.giron@di	luz.giron@di	Moderador
Ramon Ricardo Mahecha	7/09/26, 2:08	7/09/26, 2:40	32 min			

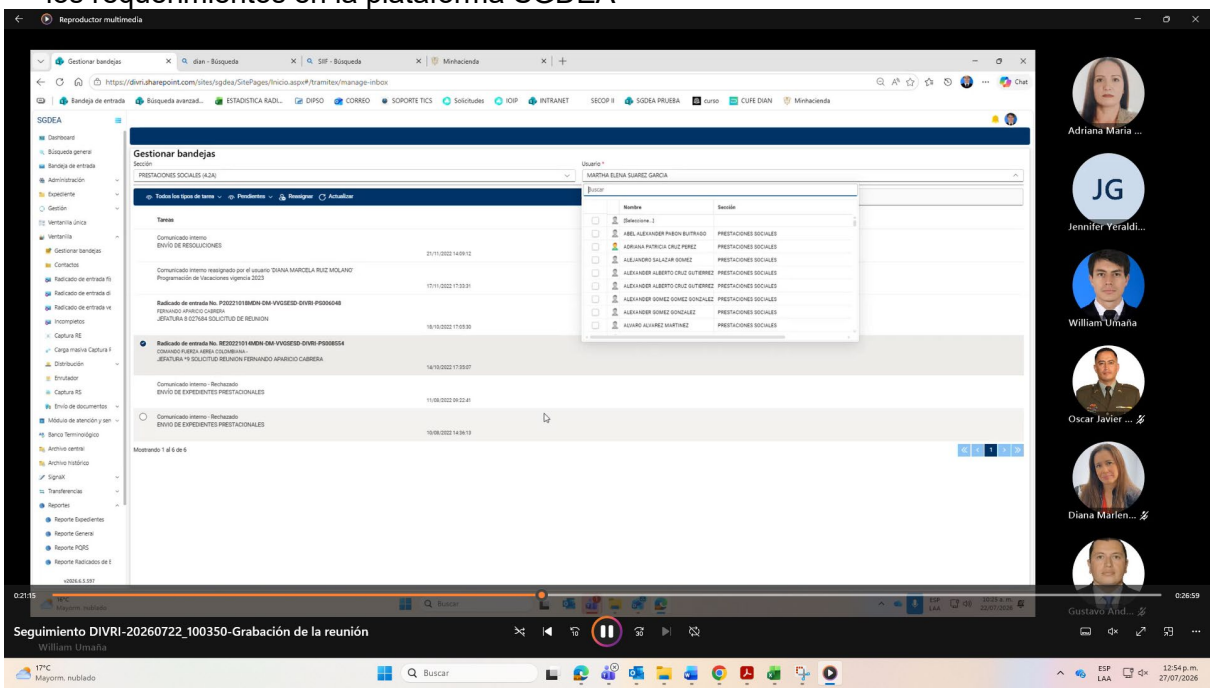
4. El 15 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



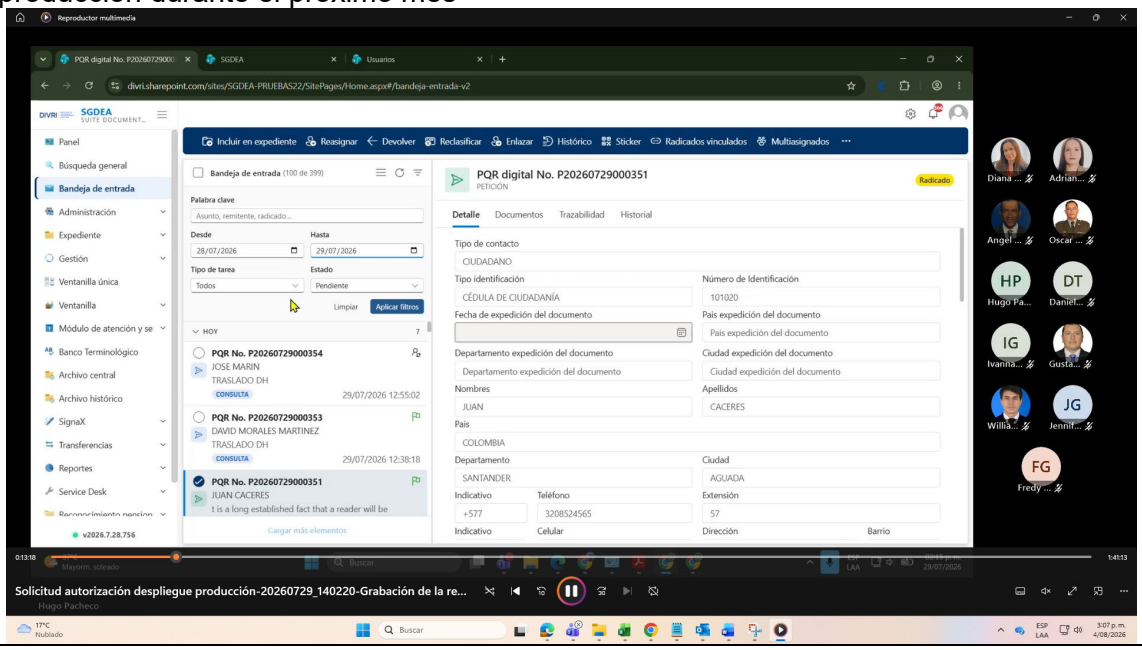
5. El 15 de julio se llevó a cabo una reunión de trabajo entre el proveedor, el equipo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y el área de Gestión Documental, con el propósito de revisar y precisar el requerimiento relacionado con la implementación de las Tablas de Retención Documental (TRD) en la plataforma SGDEA.
   Durante la sesión se realizó el levantamiento y entendimiento de las necesidades funcionales planteadas por el área de Gestión Documental, con el fin de aclarar los aspectos técnicos y funcionales del requerimiento y establecer las actividades necesarias para su implementación en la plataforma.



6. El 22 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



7. El 29 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental una sesión de socialización en la que se presentaron las nuevas mejoras y la atención de requerimientos que serán implementados en el ambiente de producción durante el próximo mes



A continuación, se presenta el informe mensual de actividades entregado por el proveedor, en el cual se describen las actividades ejecutadas, los avances alcanzados durante el periodo reportado, las incidencias atendidas y el estado de los compromisos asociados a la prestación del servicio



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

JULIO 2026

IOIP

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

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

IOIP

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

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN..... 4
2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES..... 4
3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE..... 6
4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN..... 8
6. FIRMAS..... 11

IOIP

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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

OBJETO: Servicio de soporte, mantenimiento, actualización y nuevos desarrollos para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES

El inicio de la segunda fase del proyecto de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales de la DIVRI representa un avance significativo en la consolidación de procesos misionales gestionados a través del SGDEA. Esta etapa permite fortalecer la estandarización y automatización de los flujos documentales asociados a la atención, trámite y seguimiento de solicitudes, contribuyendo a una gestión más eficiente, trazable y oportuna de las comunicaciones oficiales entrantes y salientes de la entidad.

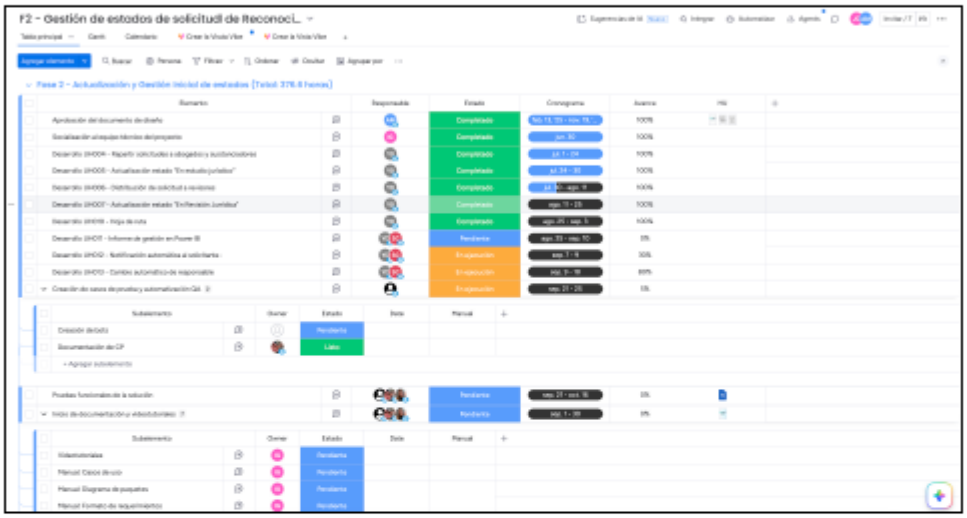
A la fecha, el proyecto presenta un avance general superior al 47%, resultado del desarrollo progresivo de cinco historias de usuario priorizadas y del adelanto en la documentación base dirigida a usuarios finales. Este progreso evidencia el cumplimiento de las actividades planificadas para la fase en curso y permite contar con insumos funcionales y técnicos que facilitarán la validación, apropiación y posterior puesta en operación de las funcionalidades implementadas.

Con base en el seguimiento realizado y en las actividades ejecutadas durante el periodo reportado, se presenta a continuación el cronograma de avance del proyecto, el cual permite visualizar el estado actual de las actividades, identificar los hitos cumplidos y

IOIP

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

mantener el control sobre los compromisos establecidos para la continuidad de la fase de desarrollo.





IOIP

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

3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE

A continuación, las actividades ejecutadas:

Actualización del **SGDEA**

- **Información de la solicitud:**

Sistema:	SGDEA – Sistema de Gestión documental electrónica de archivos
Fecha:	
Solicitante:	

- **Descripción del cambio:**

  No se solicitó actualizaciones del SGDEA en el mes de julio 2026.

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

  No aplica.

- **Actualización base de datos:**

  No aplica.

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

Ejecutado por:

Nombre:	
Cargo:	

IOIP

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

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

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

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

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

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

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

- **Paso a Producción:**

Aprobación de líderes técnicos y funcionales:

- Adriana Pedraza
- Ángel Parada
- Diana Díaz
- William Umaña

- **Análisis de riesgos de seguridad**

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

IOIP

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

- **Manuales funcionales y/o técnicos**

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

4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN

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

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

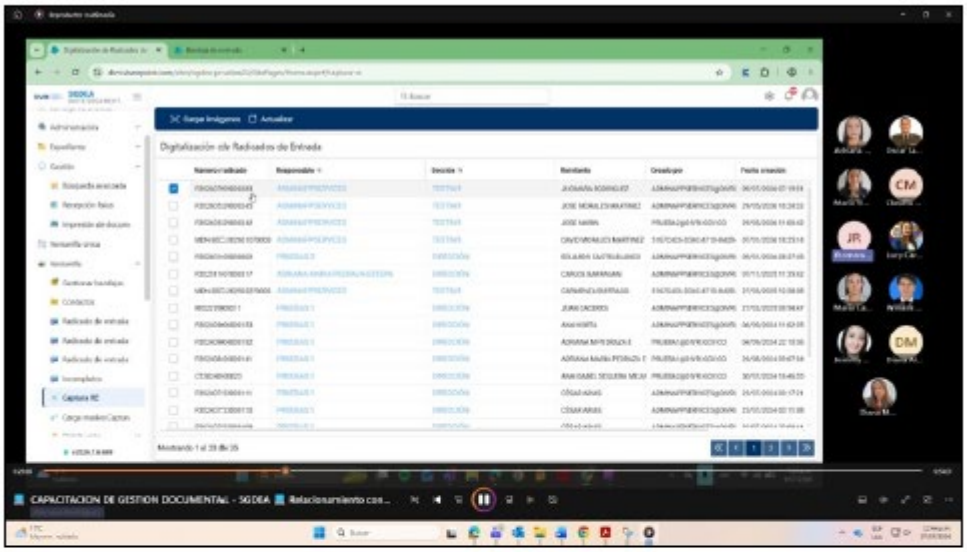
- Acta de seguimiento #27_7_2026 del 1 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #28_7_2026 del 8 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #29_7_2026 del 15 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #30_7_2026 del 22 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #31_7_2026 del 29 de julio de 2026.

- **Capacitaciones realizadas:**

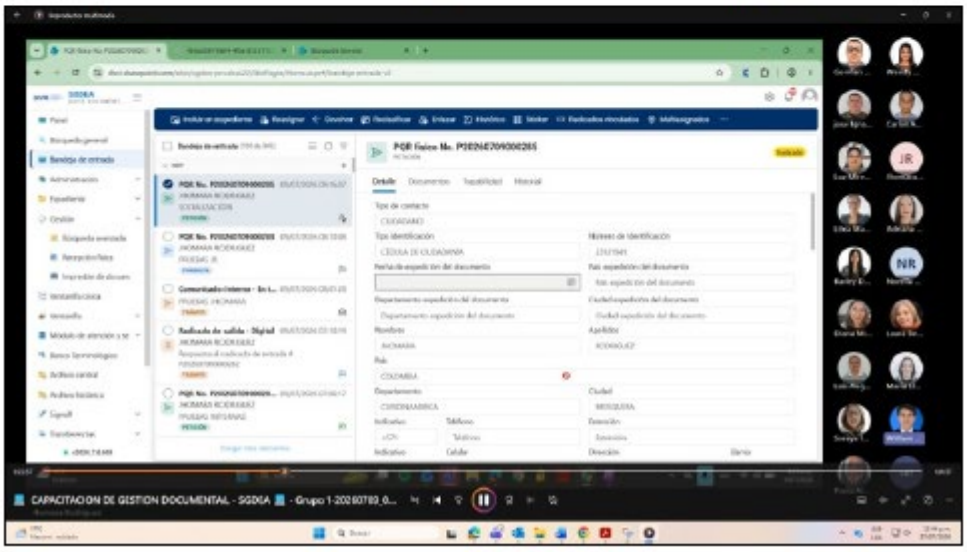
- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Relacionamiento con el ciudadano)** – 9 de julio de 2026 de 7 am a 8:30 am (Moderador: Jhomara Rodríguez).

IOIP

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



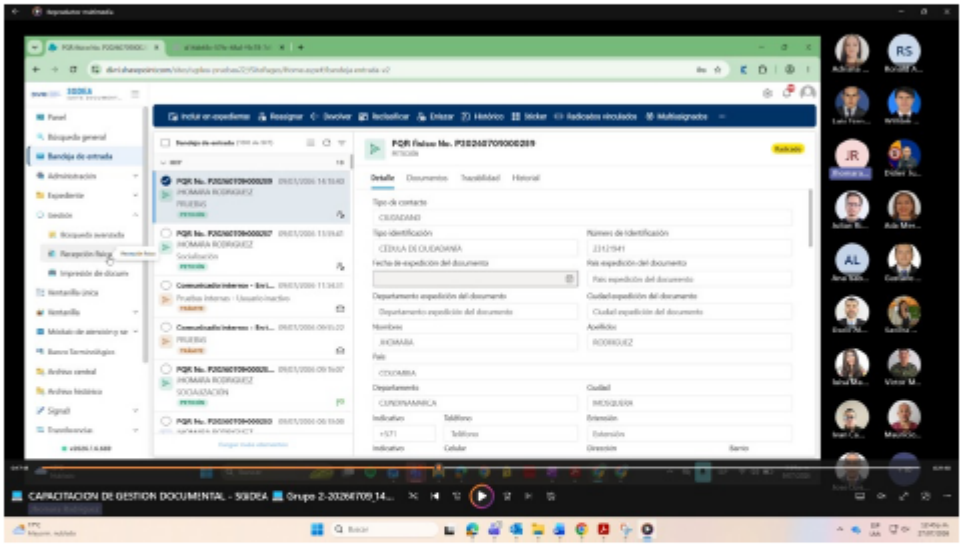
- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Grupo 1)** – 9 de julio de 2026 de 9 am a 11 am (Moderador: Jhomara Rodriguez).



IOIP

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

- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Grupo 2)** – 9 de julio de 2026 de 2 pm a 4 pm (Moderador: Jhomara Rodriguez).



IOIP

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

5. FIRMAS

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

A continuación, se comparte el seguimiento interno a nivel de los requerimientos manejados en el mes

TICKET	FECHA	AÑO	MES	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA	MOTIVO SOPORTE	DESCRIPCION	SOLUCION	TIPIFICACION SOPORT	ESTADO	FECHA SOLUCION
MA-1926	02/07/2026	2026	JULIO	Margarita Naizaque	Veteranos	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada	Cordial saludo, solicito se escale al proveedor la novedad presentada por la servidora Margarita Naizaque del grupo Veteranos. Buen dia. En atención a las peticiones relacionadas en el reporte, se evidencian algunas inconsistencias en el sistema. En mi caso, la petición figura con estado "En trámite"; sin embargo, esta ya fue atendida y se emitió respuesta mediante el radicado RS20230717V016415. Agradezco validar esta situación y, de ser procedente, realizar la actualización correspondiente en el sistema.	Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la respuesta, en este caso solicito amablemente se actualice el estado ya que la respuesta que tiene es definitiva. Agradezco su valiosa gestión. Cordialmente, Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Informo que no es posible actualizar el estado de la petición P20230623V006685, debido a que no tiene asociado un Radicado de Salida (RS) con respuesta definitiva. Por tal motivo, el sistema no permite realizar la actualización del estado. Ante cualquier inquietud, quedamos atentos. Cordial saludo, Agradezco la respuesta, sin embargo, en anteriores oportunidades nos han colaborado en cerrar el radicado de entrada puesto que el RS de esa PQR es definitiva la servidora en su momento por error no configuro el tipo de respuesta de manera correcta. Quedo atento a comentarios. Cordialmente, Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Gracias por la respuesta. Sin embargo, no es posible actualizar el estado de la petición, ya que, como se ha indicado anteriormente, esta no cuenta con un Radicado de Salida (RS) con respuesta definitiva. Antes de realizar la actualización del estado de una petición, se valida que tenga asociado un RS con respuesta definitiva, requisito indispensable para efectuar dicho cambio. En caso de que no se vaya a generar una respuesta definitiva, se sugiere archivar la petición para mantener una adecuada gestión del trámite. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la información, se puede cerrar el ticked. Muchas gracias.	Solicitud	Cerrado	07/07/2026
MA-1927	02/07/2026	2026	JULIO	Doris Meza	Veteranos	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Doris Meza	Cordial saludo, solicito se escale al proveedor la siguiente novedad escalada por la servidora Doris Meza. Apreciado Willy: Teniendo en cuenta lo conversado personalmente, respecto a radicado P20250404V004469, informo que revisando el Historico, no encuentro evidencias que haya sido consultado por mi, ni incluido en mi expediente. Es de anotar que en el mes de Abril 2026 salí a vacaciones, dejando mi bandeja limpia. Por lo anterior Willy, te agradezco la revisión del caso. Un abracito.	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Se validó la petición P20250404V004469, la cual se encuentra en estado Captura RE, lista para su proceso de digitalización y posterior continuidad del trámite correspondiente. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la información el área de Gestión Documental se hará cargo de este radicado por ende se puede cerrar el ticked. Agradezco su valioso apoyo. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	03/07/2026
MA-1928	02/07/2026	2026	JULIO	Marcela Wilches	Rehabilitacion	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Marcela Wilches	Cordial saludo, solicito se escale provedor la siguiente novedad escalada por la servidora y coordinadora Marcela Wilches. Cordial saludo William Por favor podria indicarme qué hacer con esta PQR del 2023, puesto que apareció por correo electrónico.	Cordial Saludo La petición P20230526D005628 se encuentra en estado Radicado y fue reasignada al usuario Francisco Jenardo Pedraza Osorio, cuya cuenta actualmente se encuentra inactiva. Para realizar una nueva reasignación, es necesario activar previamente la cuenta del usuario. Una vez habilitada, el coordinador de Rehabilitación Inclusiva podrá reasignar la petición al funcionario correspondiente para continuar con su gestión. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la respuesta, se puede cerrar el ticked. Muchas gracias. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	06/07/2026
MA-1929	02/07/2026	2026	JULIO	Yaneth Herrera	Talento Humano	Novedad reporte radicados de entrada - Yaneth Herrera	Cordial saludo, solicito se escale al proveedor el siguiente requerimiento dispuesto por la servidora Yaneth Herrera Aguilar del grupo Talento Humano. Buen día William, agradezco tu apoyo con la revisión de este caso, el cual presenta la novedad de no tener nada pendiente como se muestra en las diferentes imágenes	Cordial Saludo Informo que se validó la petición P20250806D011261, la cual no cuenta con un RS asociado. Asimismo, se actualizó la bandeja de la usuaria Yaneth Herrera Aguilar, por lo que la petición ya se visualizará en su bandeja para que continúe con la gestión correspondiente. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la gestión, la servidora le dará tramite de respuesta, se puede cerrar el ticked. Muchas gracias. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	06/07/2026
MA-1930	02/07/2026	2026	JULIO	Norma Lugo	Veteranos	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Norma Lugo	Cordial saldo la servidora Norma Lugo del grupo de veteranos indica lo siguiente. Envío respuesta emitida al peticionario el 04 de MARZO DE 2022. Valga la pena aclarar que este tema debe obedecer a una anomalía del sistema. Quedo atenta a cualquier inquietud. Gracias. Nota importante; en busqueda avanzada el radicado aparece en trámite sin embargo hay una respuesta.	Cordial Saludo Informo que se validó las peticiones P20250806D011261, RE20230117AF000467, P20230623V006685 , la cual cuentan con Radicado de Salida asociados. Sin embargo, el tipo de respuesta registrado no es definitivo, por esta razón, las peticiones continuan en estado En trámite. Las peticiones P20250929V014159 y P20251001V014286 se encuentran en la bandeja de la usuaria Janny Marcela Martinez para su debida gestión. La petición P20221500000176 cuenta con Radicado de Salida asociado. Sin embargo, el tipo de respuesta registrado no es definitivo, por esta razón, la petición continúa en estado En trámite. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros Cordial saludo, Agradezco su gestion, se puede cerrar el ticked. Muchas gracias. Cordialmente	Solicitud	Cerrado	08/07/2026

MA-1931	02/07/2026	2026	JULIO	Oscar Javier Angarita Valenzuela <oscar.angarita@divri.gov.co>	Relacionamiento con el Ciudadano	Sede electronica	Cordial Saludo Realizando una validación en la sede electrónica en el estado de tramite personal, en el Tipo de Persona, el seleccionar Persona Natural debe seleccionar una pestaña de Atención Preferencial o Prioritaria de manera obligatoria y seleccionar una clasificación, de lo contrario no permite el registro. Esto podria generar una mala clasificacion de las personas que se registran ya que podria no ajustarse ninguna de ellas. ¿Hay posibilidad de modificarlo para que no sea obligatoria la selección o en su defecto poner otra clasificación?	Se ha realizado el ajuste sobre la opción Otro a Ninguna de las anteriores según su solicitud.	Solicitud	Cerrado	03/07/2026
MA-1932	02/07/2026	2026	JULIO	Diana Diaz	Relacionamiento con el Ciudadano	Novedad reporte radicados de entrada	Cordial saludo, desde el grupo de relacionamiento con el ciudadano, la coordinadora Diana Diaz, indica lo siguiente: Cordial saludo, Amablemente, solicito su valiosa colaboración para revisar las siguientes PQRS, ya que aparecen registradas como vencidas; sin embargo, la fecha o el número de vencimiento reflejado no coincide con la información esperada. Agradezco de antemano su apoyo en la validación de esta situación y, de ser necesario, en la correspondiente corrección.	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Informo que el caso ha sido escalado al área de Reportes para su respectiva validación bajo el No. Interno 1491. Tan pronto recibamos su respuesta, se la estaremos informando para realizar una nueva validación del reporte. Cordial Saludo Informo que se ha validado la lógica sobre el vencimiento de las peticiones desistidas. Por favor, validar nuevamente el reporte para confirmar que la información se visualiza correctamente. Las peticiones en estado Desistido corresponden a aquellos peticiones en los que se solicitó información al ciudadano y, al no recibir respuesta dentro del plazo establecido, la petición cambia automáticamente a dicho estado. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1933	02/07/2026	2026	JULIO	Manuel Ricardo Herrera Cubillos Manuel.Herrera@divri.gov.co	Prestaciones Sociales	Racionalización de Tramites: Novedad	Cordial Saludo El funcionario Manuel Ricardo Herrera Cubillos Manuel.Herrera@divri.gov.co indica lo siguiente: ING buenos días, un favor mira este radicado no le llega a mi primero arias, así mismo se inició proceso y aun así sigue dando la opción es decir deja iniciar el proceso más de una vez	Informo que se validó la instancia del radicado y se evidenció que no habia generado el documento de RS. Se realizó la actualización correspondiente y el radicado quedó en estado Respondido. Por favor validar de nuevo.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1934	06/017/2026	2026	JULIO	German Fabara	Prestaciones Sociales	Inconveniente en los procesos de Firma	Cordial Saludo, Al funcionario German Fabara se le esta presentando el siguiente mensaje de error en el momento de generar la firma en el SIDDEA agradezco de su ayuda para solventar este tema	Cordial Saludo Informo que se solicitó realizar una nueva validación; sin embargo, se presentó el mismo error. Desde el área técnica informó que es necesario realizar una actualización de SignaX Server. Tan pronto finalice dicha actualización, les estaremos informando para que puedan validar nuevamente el proceso de firma. _____ Cordial Saludo Informo que ha finalizado la actualización de SignaX Server. Se solicitó validar nuevamente el proceso de firma y se confirmó que la firma se realizó correctamente, sin presentar novedades. Quedamos atentos a su confirmación para poder proceder con el cierre del caso.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1935	06/017/2026	2026	JULIO	German Fabara	Prestaciones Sociales	Novedad Comunicado Interno	Cordial saludo, desde la coordinación de prestaciones sociales el Dr. German Fabara, indica que el comunicado interno proveniente del servidor Nikolai Lingamo no lo puede gestionar porque en la barra de opciones no aparece nada. Adicionalmente yo como usuario administrador intente cancelar la solicitud de aprobación y me aparece un error que dice "El comunicado interno no tiene pendiente una solicitud de aprobación."	Cordial Saludo Informo que se ha validado el comunicado interno. ¿Podrías, por favor, validar nuevamente? Ahora ya se deben visualizar las opciones necesarias para continuar con el proceso de aprobación. Quedo atenta ante cualquier novedad. Cordial saludo, Se valido y se pudo ver las opciones para el proceso de validación, se puede cerrar el ticked. Agradezco su valiosa gestión. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1936	06/017/2026	2026	JULIO	William Umaña	Gestion Documental	Novedad reporte radicados de entrada	Cordial saludo, desde el area de relacionamiento con el ciudadano informan lo siguiente: Los anteriores radicados sean validados los siguientes radicados que registran vencidos con dias en 0	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Informo que el caso ha sido escalado al área de Reportes para su respectiva validación bajo el No. Interno 1500. Tan pronto recibamos su respuesta, se la estaremos informando para realizar una nueva validación del reporte. Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Informo que el reporte de PQR Operativo estaba mostrando proyectos eliminados. Por tal motivo, se realizo un ajuste para que dichos proyectos ya no se visualicen en el reporte. Adicionalmente, se identifico que el estado de algunas peticiones no se mostraba correctamente. Por ello, se actualizó la lógica del reporte para que la información reflejada corresponda con el estado registrado en el sistema. Por favor, realizar una nueva validación del reporte para confirmar que la información se visualiza correctamente.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1937	07/07/2026	2026	JULIO	Jesus Antonio Arias Arteaga Jesus.Arias@divri.gov.co	Prestaciones Sociales	Solicitud Racionalización de Tramites	Cordial Saludo El funcionario Jesus Antonio Arias Arteaga Jesus.Arias@divri.gov.co indica lo siguiente: Buenos días Ing. solicito me colabore con este caso: NO aparecen los siguientes números de expedientes, en gestión de solicitudes para la firma, pero SI aparecen en consulta general: Números de expedientes: 1043-1027-1143-1042-1207-1204-1091-1206-1090-1089-1149-1039-1038-1041-1088-1132-1040-103-1037-1036-1026-1153-1087-1086-1085-1084-1083-1135-1182-1081-1137-1122-1080-1032-1078-1033-1066-1078-1147-1077-1076-1075-1074-1146-1073-1148-1072-1030-1068-1069. Muchas gracias por su atención.	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Por favor, realizar la validación nuevamente. Se revisaron las instancias y se evidenció que no se había generado el documento. Se efectuó la validación correspondiente para garantizar que las instancias finalizaran correctamente. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026

Defensa / DIVRI Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva	**FORMATO**	**Código: GC-F-013**
	RECIBIDO A SATISFACCIÓN	**Versión No: 02** **Vigente a partir de: 21 de enero 2025**

MA-1939	10/07/2026	2026	JULIO	Didier Julian Sierra Forigua Didier.Sierra@divri.gov.co	Prestaciones Sociales	Revision de RS vencidos: RVI Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES	Cordial Saludo El funcionario Didier Julian Sierra Forigua Didier.Sierra@divri.gov.co indica lo siguiente: Cordial saludo. Por medio del presente, solicito muy respetuosamente su intervención, de acuerdo con el alcance de sus funciones, con el fin de brindar solución a la situación expuesta en el correo que antecede. Lo anterior, teniendo en cuenta que en la relación de los números de radicado se evidencia que aun existen casos reportados como pendientes de gestión. Sin embargo, al realizar una revisión, se observa que varios de estos trámites ya cuentan con su respectivo oficio de respuesta, por lo que agradecemos validar y actualizar dicha información. De igual manera, se evidencia que en el listado se incluyen radicados correspondientes a vigencias anteriores, asignados a funcionarios que actualmente ya no laboran en la entidad. En ese sentido, resulta pertinente verificar esta situación, considerando que dichos funcionarios, al momento de realizar la entrega de su cargo, debieron encontrarse al día con sus responsabilidades para obtener el respectivo paz y salvo. Por lo anterior, agradecemos revisar y depurar la información contenida en el listado anexo, con el fin de establecer el estado real de los radicados y adelantar las acciones que correspondan para su cierre o reasignación, según sea el caso. Agradezco de antemano su atención y colaboración. Quedo atento a sus comentarios.	RE20230210PS001863 RE20230210PS001874 P20230706PS007173 Por otro lado las siguientes peticiones no cuentan con un radicado de salida No. Radicado Estado en Sistema Asignado a: Observaciones P20220824MDN-DM-VVGSESD-DIVRI-PS003425 En tramite Flor Maria Ramirez Usuario Inactivo P20221018MDN-DM-VVGSESD-DIVRI-PS006048 Radicado Martha Elena Suarez Garcia Usuario Inactivo RE20221128MDN-DM-VVGSESD-DIVRI-PS010446 En tramite Maria Helena Gonzalez Franco - Divri Usuario Inactivo RE20230113PS000375 Radicado Martha Isabel Ochoa Duarte Usuario Inactivo RE20230116PS000457 Radicado Martha Isabel Ochoa Duarte Usuario Inactivo P20230914PS011237 Radicado Angela Yanerth Sedano Quiroga Usuario Activo P20241025PS014552 Radicado Diego Mauricio Nino Camacho - Divri Usuario Inactivo P20260605AF009252 Radicado Rafael Arturo Lopez Arraya P20260605PS009395 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260616AF009664 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260617AF009716 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260617AF009726 En tramite Anderson Alejandro Gomez Molina P20260617PS009734 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260623PS010057 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260623PS010068 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260624AF010178 En tramite Anderson Alejandro Gomez Molina Y las siguientes peticiones ya se encuentran respondidas por lo cual ya no deberá generar alerta P20260603PS009000 P20260603PS009029 P20260604AF009047 P20260604PS009136 P20260604AF009139 P20260604PS009177 P20260604RD009186 P20260605AF009209 P20260605PS009212 P20260605PS009217 P20260605PS009220 P20260605PS009228 P20260605PS009235	Solicitud	Cerrado	30/08/2026
MA-1940	16/07/2026	2026	JULIO	Diana Diaz	Relacionamiento con el Ciudadano	Error al firmar	Cordial Saludo la funcionaria Diana Marlen Diaz Arraya diana.diaz@divri.gov.co indica que se le presenta el siguiente error al firmar este RS	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial saludo, Por favor, actualice la bandeja. Una vez realizada la actualización, deberá visualizar el proyecto correspondiente a la Firma Digital del Radicado de Salida, con el cual podrá continuar con el proceso de firma. Quedamos atentos a cualquier novedad.	Solicitud	Cerrado	21/07/2026
MA-1942	22/07/2026	2026	JULIO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Novedad usuario creado	Cordial saludo, Solicito amablemente se escale al proveedor la siguiente novedad, el dia de ayer se creó el usuario de una nueva servidora trasladada de EJN, en la plataforma está en estado activa, pero al momento de ingresar bien sea por google chrome y Microsoft Edge no permite el ingreso, se intentó borrar el cache desde la opción F12 - Application - Storage y también desde el botón de recargar página, click derecho - vaciar memoria cache y forzar actualización. Pero los intentos fueron fallidos, también se intentó desactivar y volver a activar, pero tampoco funciono. Por último se intento abrir desde otro computador pero también fue fallido el intento. Agradezco se revise este caso en el menor tiempo posible, muchas gracias.	Cordial Saludo Informo que se realizó la sincronización de los usuarios. Agradecemos validar nuevamente el ingreso al sistema. Ante cualquier novedad, no dude en comunicarse con nosotros.	Solicitud	Cerrado	24/07/2026
MA-1943	22/07/2026	2026	JULIO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Novedad integración sectorial - traslados por competencia.	Cordila saludo, El área de Gestión Documental William Umaña indica lo siguiente: Solicito amablemente se escale al proveedor la siguiente novedad: al momento de realizar el traslado por competencia mediante la integración sectorial a MDN arroja error el cual impide generar el radicado de salida y traslado. Agradezco su valiosa gestión.	Cordial Saludo Informo que el secret de la cuenta utilizada para la integración con DIVRI ha expirado. Esta novedad ya fue reportada al Ministerio y nos encontramos a la espera de que se gerere un nuevo secret. Mientras se realiza este proceso, la integración permanecerá inhabilitada con el fin de evitar el represamiento de información y posibles inconsistencias en el procesamiento. Tan pronto recibamos la nueva credencial y la integración sea restablecida, estaremos informando oportunamente. "Informo que se realizó la configuración del secret y, posteriormente, se activó nuevamente la integración. Agradecemos confirmar si la integración opera correctamente."	Solicitud	Cerrado	24/07/2026
MA-1944	22/07/2026	2026	JULIO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Novedad reportes de radicados de entrada	Cordial saludo, Solicito amablemente se escale de manera URGENTE al proveedor el siguiente caso, desde diferentes areas de la DIVRI me han reportado que al momento de generar el reporte de radicados de entrada solo muestra 14 radicados como se evidencia en la imagen adjunta. Agradezco su valiosa colaboración en resolver este tema lo, mas rápido posible ya que hay servidores que requieren este tema de manera urgente.	Informo que se validó el reporte operativo de radicados de entrada, el cual actualmente muestra un total de 17.182 registros correspondientes al año 2026. Es importante verificar que los campos de filtrado ubicados en el lado izquierdo del reporte no tengan filtros aplicados, ya que estos pueden afectar la cantidad de registros visualizados. Cordial saludo, Agradezco la información, y como se menciono en la reunión de seguimiento queda pendiente por parte del proveedor verificar sobre el filtro que al parecer esta predeterminado. Agradezco su gestión, quedo atento. Cordialmente, Yeraldin Gutierrez Hoy 12:53 PM Cordial Saludo Informo que la solicitud fue escalada al área de Reportes mediante el Ticket Interno No. 1727 para su respectiva validación. Tan pronto contemos con una respuesta o avances sobre el caso, estaremos informándolos oportunamente. Quedamos atentos a cualquier inquietud. Cordial Saludo Informo que se finalizó el ajuste solicitado. El reporte ya no cargará filtros aplicados por defecto. Adicionalmente, se habilitó el botón Borrar todas las segmentaciones, el cual permitirá eliminar de forma inmediata todos los filtros que el usuario haya aplicado. Cordial saludo, Agradezco la respuesta, se puede cerrar el ticked. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	27/07/2026
MA-1945	24/07/2026	2026	JULIO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Novedad integración sectorial - traslados por competencia.	Cordila saludo, El área de Gestión Documental William Umaña indica lo siguiente: Solicito amablemente se escale al proveedor la siguiente novedad: al momento de realizar el traslado por competencia mediante la integración sectorial a MDN arroja error el cual impide generar el radicado de salida y traslado. Agradezco su valiosa gestión. Se sigue presentando el mismo error	Cordial saludo, Se confirma que, de acuerdo con la información suministrada por el proveedor, se solicitó realizar una nueva validación del servicio. El usuario efectuó las pruebas correspondientes y confirmó que el servicio ya se encuentra operativo y funcionando correctamente. Por favor cerrar el requerimiento Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	24/07/2026
MA-1948	30/07/2026	2026	JULIO	PAOLA ALEJANDRA MORENO VASQUEZ	Prestaciones Sociales	Inconveniente en la aprobacion de Comunicado interno	Cordial Saludo la funcionaria PAOLA ALEJANDRA MORENO VASQUEZ indica lo siguiente: Buenas tardes Necesito ayuda toda vez que mi nombre no aparece como usuario aprobador y antes si tenia ese rol, el cual es necesario para aprobar la promoga de mi contrato. Agradezco la ayuda adjunto soporte en el que se ve que mi nombre no esta en la lista	Informo que se ha activado el Rol para aprobar comunicados internos, por favor actualizar y validar de nuevo.	Solicitud	Cerrado	03/08/2026

Y

CLASIFICACION DE BIENES O SERVICIOS:

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

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

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

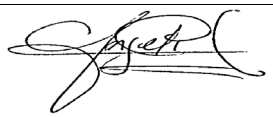
NOMBRE DEL SERVICIO	FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN	VALOR
Suscripción		
Renovación y/o actualización		
Mantenimiento		
Desarrollos: Se reconocen como Intangible	☐	
Desarrollos: NO se reconocen como Intangible	☐	

ETAPA	**VALOR**
En proceso ☐	
Finalizado ☐	

3. **Descripción De Bienes Tangibles**

DESCRIPCIÓN	MARCA	CANTIDAD	VALOR	VIDA ÚTIL

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

	FIRMA DEL SUPERVISOR	 ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA
	FIRMA DEL SUPERVISOR	 ANGEL NORBERTO PARADA DUARTE
	FIRMA Y NOMBRE DE ALMACENISTA DIVRI (APLICA EXCLUSIVAMENTE PARA BIENES)	
	FECHA DE EXPEDICION	Bogotá D.C; 4 AGOSTO de 2026

1	**NOMBRE O RAZON SOCIAL**	IOIP SAS
2	**IDENTIFICACIÓN**	901.257.606-5
3	**CONTRATO N°**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
4	**NÚMERO DE PAGO**	26
5	**REGIMEN TRIBUTARIO AL QUE PERTENECE**	☒ **RESPONSABLE DE IVA** ☐ **NO RESPONSABLE DE IVA** ☐ **REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN**
6	**CRP:** Número de registro presupuestal del Contrato **725/2025** **2026/2026**	☒ **VIGENCIA ACTUAL** ☐ **RESERVA** ☐ **VIGENCIA EXPIRADA**
7	**EJECUCIÓN A PARTIR DE:**	4-JUNIO-2024
8	**FECHA DE FINALIZACIÓN**	30-NOVIEMBRE-2026
9	**OBJETO**	PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO Y HORAS DE DESAROLLO PARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICO SGDEA ARCHIVOX y TRAMITEX DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
10	**VALOR TOTAL**	**Valor Inicial del Contrato ($)** $431.454.330,16 **+ Valor Adiciones** $138.564.296,15. **- Valor Reducciones** **Valor Total del Contrato ($)** $570.018.626,31
11	**MODIFICACIONES DEL CONTRATO**	☒ **ADICIÓN** ☐ **OTROS** ☐ **REDUCCIÓN** ☐ **PRÓRROGA** ☐ **CESIÓN**
12	**FORMA DE PAGO:** El valor del contrato se pagará, por intermedio del Grupo Administrativo y Financiero de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C (Programa Anual Mensualizado de Caja), dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación en el Grupo Administrativo y Financiero de los documentos requeridos para pago: factura en caso de ser aplicable, certificado cumplimiento a satisfacción del servicio por parte del supervisor y los trámites administrativos a que haya lugar, así:	

	FORMA DE PAGO 1. PAGOS MENSUALES O POR FRACCIÓN DE MES Y CONTRA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOSPARA EL ÍTEM DE SOPORTE TÉCNICO ARCHIVO X TRAMITE X, DE ACUERDO CON LOS VALORES OFERTADOS PACTADOS EN EL CONTRATO 2. PARA EL ÍTEM DE HORAS DE DESARROLLO SE PAGARÁN DE FORMA PROPORCIONAL DE ACUERDO CON EL SERVICIO PRESTADO DE ACUERDO CON LOS VALORES OFERTADOS PACTADOS EN EL CONTRATO	
13	**VALOR DE PAGO SOLICITADO**	ONCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS M/CTE CON VEINTITRÉS CENTAVOS $11.972.491,23
14	**PERIODO**	JULIO 2026
15	**CAMBIO DE CUENTA BANCARIA**	☐ Si ☒ No
16	**N° Y TIPO DE CUENTA BANCARIA DEL CONTRATISTA**	Cuenta de Ahorros No.: 031-00052244
17	**ENTIDAD FINANCIERA**	Bancolombia
18	**PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL OBJETO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES**	**AÑO 2024** Soporte y Mantenimiento SGDEA (7/7)……..……..……100% Horas de Desarrollo (200/200)……...……...100% **AÑO 2025** Soporte y Mantenimiento SGDEA (12/12)……100% Horas de Desarrollo (300/300)…….……100% **AÑO 2026** Soporte y Mantenimiento SGDEA (7/11)…….……54.55% Horas de Desarrollo (300/700)…….....…42.86%
19	**PORCENTAJE ACUMULADO DE PAGOS SOLICITADOS**	**AÑO 2024** Soporte y Mantenimiento SGDEA (7/7) $73.497.339,30/$73.497.339,30……..…100% Horas de Desarrollo (200/200) $34.510.000,00/$34.510.000,00……..100% **TOTAL 2024**: $73.497.339,30 + $34.510.000,00 = $108.510.000.00 ….100% **AÑO 2025** Soporte y Mantenimiento SGDEA (12/12) $136.503.462,48 / $136.503.462,48……..……100% Horas de Desarrollo (300/300) $56.082.201,00 / $56.082.201,00……..……..……..100% **TOTAL 2025**: $136.503.462,48 + $56.082.201,00 = $192.585.663,48 100%

		AÑO 2026 Soporte y Mantenimiento SGDEA (7/11) $83.807.438,61 / $131.697.403,53……63.64% Horas de Desarrollo (300/700) $59.026.380,00 / $137.728.220,00……...…42.86% **TOTAL**: $83.807.438,61 + $59.026.380,00 = $142.833.818,61 ……53.01% **Acumulado TOTAL 2024-2025-2026: $443.426.821,39 / $570.018.626,31 77.79%**
20	El suscrito supervisor certifica, que: Recibió a satisfacción A continuación, se relacionan cada una de las actividades manejadas con el proveedor durante el mes: SOPORTE TECNICO A nivel del soporte técnico se dio manejo a los siguientes requerimientos en el mes de Julio 2026 los cuales se encuentran reportados en el informe mensual por parte del proveedor IOIP **INFORME No. 07** **Informe de la Gestión del Soporte Técnico – Julio 2026** **Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – DIVRI** **Contrato No. 54/2024 MDN VVGSED DIVRI** **Contacto:** Adriana Pedraza **Periodo:** 01 al 31 de julio 2026	

CONTENIDO

1. Resumen Ejecutivo 3
2. Herramientas de Control 4
3. Registro casos de soporte 5
4. Conclusiones 10
5. Firmas 10

1. Resumen Ejecutivo

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

Las solicitudes se agruparon en 4 categorías:

1. **Gestión de Documentos:** Solicitudes vinculadas a radicados en trámite pese a tener respuesta definitiva, firmas con archivos adjuntos de gran tamaño y gestión de trámites.
2. **Reportes:** Revisión de inconsistencias y ajustes en los informes del SGDEA, incluyendo el reporte MAS y el reporte operativo de radicados de entrada.
3. **Notificacion de alertas:** Notificacion de alerta sobre peticiones próximas a vencer.
4. **Gestión de Usuarios:** Gestión de accesos, sincronización de nuevos usuarios y resolución de fallos de ingreso al sistema.

Las categorías de **Gestión de Documentos** 67% (14 Ticekts) asociadas principalmente a radicados de entrada, comunicados internos, reconocimiento pensional y firma digital y **Reportes** 14% con Tres (3) solicitudes de configuración de permisos, concentraron la mayor cantidad de solicitudes.

1. Resultados detallados por clasificación

Clasificación	Cantidad	%
Gestion de Documentos	14	67%
Reportes	3	14%
Gestión de Usuarios	2	10%
Sede Electrónica	1	5%
Notificación de Alerta	1	5%
Total general	**21**	**100%**

Tabla 1: Resultados detallados por clasificación

2. Cumplimiento del ANS

Se gestionaron 21 tickets de soporte. De estos, 19 solicitudes (90%) cumplieron con el ANS, 1 solicitud (5%) no cumplió el plazo, y 1 caso (5%) permanece abierto a la espera de configuración a realizar sobre responsable del flujo de reconocimiento pensional.

¿Cumplio con el ANS?	Cantidad	%
SI	19	90%
NO	1	5%
-	1	5%
Total general	**21**	**100%**

Tabla 2: Cumplimiento del ANS

3. Cantidad de Tickets por fecha

La distribución muestra un pico de solicitudes el día 2 de julio, con 6 tickets registrados el mismo día, coincidiendo con la apertura de varias PQRS relacionadas con radicados de entrada. Los días 6 y 22 de julio concentraron 3 solicitudes cada uno.

Fecha de Registro	Cantidad de Tickets
02-07-2026	6
03-07-2026	2
06-07-2026	3
07-07-2026	1
08-07-2026	1
10-07-2026	1
16-07-2026	1
22-07-2026	3
24-07-2026	2
30-07-2026	1
Total general	**21**

Tabla 3: Tickets recibidos por fecha

2. Herramientas de Control

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

3. Registro casos de soporte

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
MA-1931	Sede electrónica	Al seleccionar Persona Natural debe seleccionar una pestaña de Atención Preferencial o Prioritaria de manera obligatoria y seleccionar una clasificación, de lo contrario no permite el registro.	02-07-2026 15:45	03-07-2026 08:12	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Sede Electrónica	Se ha realizado el ajuste sobre la opción Otro a Ninguna de las anteriores según su solicitud.
MA-1927	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Doris Meza	Respecto a radicado P20250404V004489, informo que revisando el Histórico, no encuentro evidencias que haya sido consultado por mí, ni incluido en mi expediente.	02-07-2026 09:20	03-07-2026 11:57	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la petición P20250404V004489, la cual se encuentra en estado Captura RE, lista para su proceso de digitalización y posterior continuidad del trámite correspondiente.
MA-1930	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Norma Lugo	Validar estado de peticiones.	02-07-2026 09:29	03-07-2026 12:03	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validaron todas las peticiones, indicando su estado actual y el usuario responsable.
MA-1929	Novedad reporte radicados de entrada -	El usuario no encuentra la solicitud en la bandeja, aunque	02-07-2026 09:26	02-07-2026 12:06	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	La petición fue revisada y no cuenta con un RS asociado. Se actualizó la bandeja de Yaneth

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
	Yaneth Herrera	recibió una alerta.								Herrera Aguilar, quien ahora podrá visualizar la solicitud y continuar con el proceso correspondiente.
MA-1929	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Marcela Wilches	¿Podría orientarme sobre cómo proceder con esta PQR del 2023 que recibí por correo electrónico?	02-07-2026 09:23	02-07-2026 11:52	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	La petición está en estado Radicado y fue asignada a Francisco Jenardo Pedraza Osorio, cuya cuenta está inactiva. Una vez habilitada la cuenta, el coordinador de Rehabilitación Inclusiva podrá reasignar la solicitud al funcionario adecuado.
MA-1926	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada	Se detectaron inconsistencias en el sistema respecto a la petición, que aparece como "En trámite" aunque ya fue atendida y respondida con el radicado RS20230717V016415.	02-07-2026 09:14	02-07-2026 09:29	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la petición P20230623V006685, asociada al RS20230717V016415; el tipo de respuesta no es definitiva, por lo que la petición permanece en trámite. Se recomienda archivar la petición si no se generará una respuesta definitiva.
MA-1933	Racionalización de Trámites: Novedad	No llegó radicado a bandeja del primero Arias de reconocimiento pensional.	03-07-2026 11:58	03-07-2026 16:51	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la instancia del radicado; no había generado el documento de RS. Se realizó la actualización correspondiente y

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
										el radicado quedó en estado Respondido.
MA-1932	Novedad reporte radicados de entrada	Solicito revisar las siguientes PQRS que figuran como vencidas, aunque la fecha o el número de vencimiento registrado no coincide con la información esperada.	03-07-2026 11:53	07-07-2026 10:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se validó la lógica sobre el vencimiento de las peticiones desistidas; se solicitó validar nuevamente el reporte.
MA-1936	Novedad reporte radicados de entrada	Se deben validar los radicados que aparecen vencidos con 0 días para asegurar su correcto registro.	06-07-2026 09:20	07-07-2026 13:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se ajustó el reporte de PQR Operativo para eliminar la visualización de proyectos inexistentes y corregir la lógica de estado de las peticiones.
MA-1935	Novedad Comunicado Interno	El comunicado interno enviado por el servidor Nikolai Unigarro no puede ser gestionado; al cancelar la solicitud de aprobación se genera un error.	06-07-2026 09:17	06-07-2026 10:44	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	El comunicado interno fue revisado; se solicitó validar de nuevo.
MA-1934	Inconveniente en los procesos de Firma	Novedad al firmar radicado de salida.	06-07-2026 08:30	06-07-2026 13:22	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se concluyó la actualización de SignaX Server; se verificó el proceso

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
										de firma sin inconvenientes.
MA-1937	Solicitud Racionalización de Trámites	Algunos números de expedientes no figuran en gestión de solicitudes para firma, aunque sí están disponibles en la consulta general.	07-07-2026 07:51	07-07-2026 09:42	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se verificó que el documento no fue generado y se realizó la validación necesaria para la correcta finalización de las instancias.
MA-1938	Novedad usuario inactivo	Se requiere revisar la situación del usuario de la coordinadora Enith Quiñones: su cuenta fue desactivada el 24/06/2026 pero continuó recibiendo comunicados internos.	08-07-2026 09:22	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	NO	Gestión de Documentos	En validación. El 29 de julio se detectó que el sistema asigna comunicados internos a usuarios inactivos. Para el despliegue del 3 de agosto se implementará la solución que impide guardar comunicados vinculados a usuarios inactivos.
MA-1939	Revisión de RS vencidos: RV/Alerta de PQR - Compilado - Prestaciones Sociales	Novedad sobre notificación de alerta.	10-07-2026 14:18	14-07-2026 12:38	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Notificación de Alerta	Se revisaron 125 peticiones; se detectaron RS sin respuesta definitiva, peticiones en bandejas de usuarios inactivos y RS con respuesta definitiva generados después del vencimiento del plazo.

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
MA-1940	Error al firmar	Error al firmar radicado de salida.	16-07-2026 06:23	16-07-2026 09:21	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se actualizó la bandeja para visualizar el proyecto relacionado con la Firma Digital del Radicado de Salida y continuar el proceso de firma.
MA-1942	Novedad usuario creado	Usuaria no logra ingresar al sistema.	22-07-2026 09:19	22-07-2026 09:23	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se realizó la sincronización de usuarios y se solicitó validar nuevamente el ingreso al sistema.
MA-1943	Novedad integración sectorial - traslados por competencia	Al realizar el traslado por competencia vía integración sectorial a MDN se presenta un error que impide generar el radicado de salida y traslado.	22-07-2026 09:22	22-07-2026 16:06	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se completó la configuración del secret y la integración se activó nuevamente con éxito.
MA-1944	Novedad reportes de radicados de entrada	Desde diferentes áreas de la DIVRI se reportó que el reporte de radicados de entrada solo muestra 14 radicados.	22-07-2026 09:24	24-07-2026 14:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se ajustó el reporte para que no cargue filtros por defecto y se habilitó el botón "Borrar todas las segmentaciones".
MA-1945	Novedad integración sectorial - traslados por competencia	Se presenta un error durante el traslado por competencia	24-07-2026 09:40	24-07-2026 11:14	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó el servicio con el proveedor, el usuario confirmó que el servicio se

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
		vía integración sectorial a MDN que impide generar el radicado de salida y traslado.								encuentra operativo.
MA-1946	Solicitud cambio de rol – Racionalización de Trámites Reconocimientos PS	Solicita que a la funcionaria Gina Paola Marín Ramírez se le otorguen los permisos actuales del solicitante en el SGDEA, por traslado a partir del 24 de julio de 2026.	24-07-2026 10:33	24-07-2026 15:02	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Gestión de Usuarios	Se activaron los roles necesarios en la cuenta gina.marin@divri.gov.co; se requiere que la cuenta Jesus.Arias@divri.gov.co quede sin tareas pendientes para completar la designación como responsable.
MA-1948	Inconveniente en la aprobación de Comunicado Interno	Solicita activar rol para aprobar comunicados internos.	30-07-2026 13:02	30-07-2026 13:34	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Usuarios	Se activó el rol para aprobar comunicados internos; se solicitó actualizar y validar nuevamente.

4. Conclusiones

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

Se evidenció que la mayoría de las solicitudes correspondieron a la categoría de Gestión de Documentos, asociada principalmente a radicados de entrada, comunicados internos y trámites de reconocimiento pensional.

El cumplimiento del ANS fue del 90%, con un (1) ticket que no cumplió el plazo (MA-1938) y un (1) ticket abierto en espera de definición y cierre (MA-1946).

5. Firmas

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

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

Se evidenció que la mayoría de las solicitudes correspondieron a la categoría de Gestión de Documentos, asociada principalmente a radicados de entrada, comunicados internos y trámites de reconocimiento pensional. El cumplimiento del ANS fue del 90%, con un (1) ticket que no cumplió el plazo (MA-1938) y un (1) ticket abierto en espera de definición y cierre (MA-1946).

	MA-1948	Inconveniente en la aprobacion de Comunicado Interno	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	30/jul/26	Ayer	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1946	Solicitud cambio de rol historia 2 tramite racionalización de tramites Reconocimientos - PS	ESPERANDO I...	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	24/jul/26	24/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1945	Novedad integración sectorial - traslados por competencia.	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	24/jul/26	24/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1944	Novedad reportes de radicados de entrada	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	22/jul/26	27/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1943	Novedad integración sectorial - traslados por competencia.	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	22/jul/26	24/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1942	Novedad usuario creado	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	22/jul/26	24/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1940	Error al firmar	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	16/jul/26	21/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1939	Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	10/jul/26	30/jul/26	--	Juan Sebastian Gomez Martinez	Prioritari

	MA-1938	Novedad usuario inactivo.	BAJO REVISI...	de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	08/jul/26	31/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1937	Solicitud Racionalización de Tramites	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	07/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1936	Novedad reporte radicados de entrada	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	06/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1935	Novedad Comunicado Interno	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	06/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1934	Inconveniente en los procesos de Firma	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	06/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1933	Racionalización de Tramites: Novedad	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	03/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1932	Novedad reporte radicados de entrada	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	03/jul/26	08/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1931	Sede electronica	FINALIZADA	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	03/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1930	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Norma Lugo	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	06/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1929	Novedad reporte radicados de entrada - Yaneth Herrera	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	06/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1928	reporte radicados de entrada - Marcela Wilches	CERRADO	de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	06/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1927	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Doris Meza	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	03/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari
	MA-1926	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada	CERRADO	Mesa de ayuda de Soporte SGDEA - IOIP SAS	adriana.pedraza@divri.gov.co	02/jul/26	07/jul/26	--	Yeraldin Gutierrez	Prioritari

ACTAS INTERNAS DIVRI Y IOIP

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.º de acta: 27_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	1 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:02 am – 10:52 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	26_6_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Ejecución de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma
3	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
4	Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Despliegue de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma	IOIP SAS	30 de junio de 2026	Cumplido	
Definición de capacitaciones para DIVRI	IOIP SAS - DIVRI	1 de julio de 2026	En proceso	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1909. Novedad en radicado de salida en estado de firma:** Se informó que se validó el peso de los documentos anexos asociados al proceso. En consecuencia, se solicitó realizar nuevamente la gestión de firma y confirmar si el procedimiento se ejecuta correctamente.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

- **MA-1920. Novedad en reporte de radicados de entrada:** DIVRI continúa revisando el estado de los casos con el propósito de confirmar el cierre del ticket.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

- **MA-1923. Actualización del cuerpo de la plantilla: Racionalización de Trámites:** Se informó que se incorporaron en la plantilla de producción las etiquetas requeridas, las cuales permiten incluir automáticamente en el documento los nombres, apellidos y número de identificación del causante. No obstante, se precisó que la visualización del año del expediente prestacional requiere la gestión de un requerimiento de desarrollo, dado que dicha funcionalidad no se encuentra implementada actualmente. Antes de su configuración en el ambiente productivo, se efectuó la validación correspondiente en el ambiente de pruebas y se confirmó su correcto funcionamiento.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

Tema 2: Ejecución de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma

El martes 30 de junio se desplegó el desarrollo en el SGDEA de producción, conforme a lo aprobado por DIVRI. Se deja constancia de que, previamente, se entregó la documentación técnica y funcional correspondiente a la mejora, así como la capacitación dirigida a los usuarios funcionales.

IOIP SAS informó durante la reunión que las alertas dirigidas a los usuarios responsables y a los jefes de área se encuentran operando correctamente. Asimismo, se explicó el procedimiento y la ubicación desde la cual se configuran los usuarios jefe de área.

DIVRI manifestó que algunos usuarios han reportado novedades relacionadas con alertas de PQR vencidas que no se visualizan en la bandeja de entrada. IOIP SAS solicitó que dichos casos sean reportados a través de JIRA, con el fin de restablecer las tareas correspondientes en la bandeja. Adicionalmente, se indicó que la novedad no corresponde a una falla de la plataforma, dado que la gestión asociada es responsabilidad del usuario.

Tema 3: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

Tema 4: Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

Se confirmó la disponibilidad para capacitar a los usuarios sobre el SGDEA el jueves 9 de julio, mediante tres sesiones virtuales de una hora y treinta minutos cada una, programadas para las 7:00 a. m., 9:00 a. m. y 2:00 p. m. DIVRI será responsable del agendamiento de las sesiones.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS	9 de julio de 2026	Alta
2	Agendamiento de reuniones virtuales para las capacitaciones sobre el SGDEA	Adriana Pedraza	1 de julio de 2026	Baja
3	Requerimiento de mejoras al flujo de Reconocimiento Pensional, fase 2	Jefry Osman	3 de julio de 2026	Alta

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	8 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Ángel Parada
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita
DIVRI Diana Díaz	

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.º de acta: 28_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	8 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	11:06 am – 11:57 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	27_7_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jesús Antonio Arias	Prestaciones sociales	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
3	Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS - DIVRI	9 de julio de 2026	En proceso	
Requerimiento de mejoras al flujo de Reconocimiento Pensional, fase 2	Jefry Osman	3 de julio de 2026	Cumplido	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1932 Novedad reporte radicados de entrada:** Se informó que se validó la lógica asociada al vencimiento de las peticiones en estado desistido. En este sentido, se solicitó a DIVRI realizar una nueva verificación del reporte con el fin de confirmar la correcta visualización de la información. Como respuesta, DIVRI solicitó precisar el alcance del estado "desistido". Se aclaró que dicho estado corresponde a las peticiones en las cuales se requirió información al ciudadano y, al no recibirse respuesta dentro del término establecido, el sistema actualiza automáticamente la petición a dicho estado.

  Estado: Cerrado

- **MA-1933 Racionalización de Trámites: Se** comunicó que, luego de validar la instancia del radicado, se evidenció que no se había generado el documento de respuesta. Como acción correctiva, se realizó la actualización correspondiente, dejando el radicado en estado Respondido.

  Estado: Cerrado

- **MA-1934 Inconveniente en los procesos de Firma**: Se informó la finalización de la actualización de SignaX Server. Posteriormente, se solicitó validar nuevamente el proceso de firma y se confirmó su correcta ejecución, sin evidenciar novedades adicionales. Con base en lo anterior, se dejó el caso pendiente únicamente de confirmación final para proceder con su cierre administrativo.

  Estado: Cerrado

- **MA-1936 Novedad reporte radicados de entrada**: Se informó que el reporte de PQR Operativo estaba incluyendo proyectos eliminados. En atención a esta situación, se efectuó el ajuste correspondiente para excluir dichos proyectos de la visualización del reporte. Adicionalmente, se identificaron inconsistencias en la presentación del estado de algunas peticiones, por lo cual se actualizó la lógica del reporte para asegurar que la información reflejada corresponda con el estado registrado en el sistema. Se solicitó a DIVRI realizar una nueva validación para confirmar la correcta visualización de la información.

  Estado: Cerrado

- **MA-1937 Solicitud Racionalización de Trámites:** Se solicitó realizar nuevamente la validación del caso. Durante la revisión de las instancias se evidenció que el documento no se había generado correctamente; por lo anterior, se efectuó la validación correspondiente para garantizar que las instancias finalizaran de manera adecuada.

  Estado: Cerrado

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se expuso la novedad asociada al usuario de la coordinadora Enith Quiñones, el cual fue desactivado el 24/06/2026 a las 14:13; no obstante, posteriormente se registró la recepción de comunicados internos. Teniendo en cuenta que, de acuerdo con el comportamiento esperado del sistema, los usuarios inactivos no deberían aprobar ni gestionar comunicados internos, se dejó el caso en revisión para validar la trazabilidad y determinar la causa de la novedad.

  Estado: En revisión

- **Permiso temporal sobre expedientes para respuesta a radicados de salida:** Se informó que algunos usuarios reportaron nuevamente la novedad asociada a la asignación de permisos temporales sobre expedientes requeridos para la gestión de respuestas a radicados de salida. En atención a lo anterior, se solicitó formalizar el reporte del caso a través del canal correspondiente, con el fin de realizar la revisión técnica, determinar la causa de la recurrencia y gestionar su solución de manera prioritaria.

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

El martes 7 de julio, IOIP solicitó a la DIVRI la confirmación formal de los estados de gestión de las tareas asociadas a la fase 2 del flujo de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales, con el propósito de asegurar la continuidad operativa del proyecto y contar con insumos validados para la programación de las siguientes actividades. Para esta gestión quedó designado como responsable el Intendente Óscar Angarita.

Asimismo, se reiteró que los controles de cambio identificados sobre el flujo deberán ser remitidos por la DIVRI para su revisión y aprobación previa, como condición para dar inicio a los desarrollos correspondientes. Dichos controles hacen parte del proceso de ajustes solicitados por el área de Prestaciones Sociales y, en caso de aprobarse su ejecución, podrían generar impactos en los tiempos definidos dentro del cronograma de actividades vigente.

Estado actual general del proyecto: 15,059%

Tema 3: Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

Se definieron los lineamientos para la ejecución de las capacitaciones dirigidas a los usuarios de la DIVRI sobre el uso del SGDEA. Estas sesiones se desarrollarán el jueves 9 de julio, en modalidad virtual, distribuidas en tres jornadas de una hora y treinta minutos cada una, programadas para las 7:00 a. m., 9:00 a. m. y 2:00 p. m.

El alcance funcional de las capacitaciones incluirá los siguientes componentes:

- Solicitudes de información
- Enlace de peticiones
- Recepción física
- Comunicados internos y sus anexos
- Traslado por competencia en PQRs definitivas y parciales

De igual manera, se contará con el acompañamiento del funcionario William Umaña, en representación de la DIVRI, quien apoyará la orientación y atención de inquietudes operativas internas que puedan presentarse por parte de los usuarios durante el desarrollo de las sesiones.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS	9 de julio de 2026	Alta
2	Confirmación de estados de gestión de tareas en el flujo de Reconocimiento pensional – Fase 2	Óscar Angarita	15 de julio de 2026	Muy alta

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

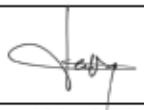
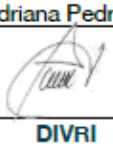
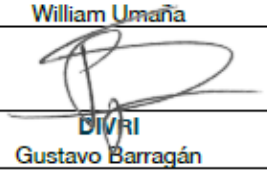
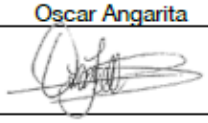
Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	15 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

	
IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
	
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Jesús Antonio Arias
	
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita
	
DIVRI Diana Díaz	

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.º de acta: 29_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	15 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:27 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	28_7_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
3	Ausencia por vacaciones de Jefry Osman

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS - DIVRI	9 de julio de 2026	Cumplido	
Confirmación de estados de gestión de tareas en el flujo de Reconocimiento pensional – Fase 2	Óscar Angarita	8 de julio de 2026	Cumplido	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se ha revisando la novedad en el ambiente de pruebas del SGDEA pero no se ha podido replicar el incidente. Se siguen las validaciones necesarias para identificar el error.

  Estado: En revisión

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; sin embargo, este no corresponde a una respuesta definitiva, por lo que las peticiones continúan en estado En trámite. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas. Por otra parte, se identificó que algunas peticiones cuentan con un radicado de salida con respuesta definitiva; no obstante, este fue generado con posterioridad al vencimiento del término de respuesta, razón por la cual dichas peticiones se registran como vencidas.

  Durante la reunión de seguimiento se realizó una revisión detallada de la novedad reportada. Como resultado, se precisó que la situación identificada está relacionada con las alertas enviadas a los usuarios y no con la generación de reportes. En consecuencia, IOIP efectuará una revisión más detallada de las solicitudes correspondientes a vigencias anteriores, excluyendo las solicitudes del año 2026, dado que estas fueron validadas como correctas.

  Estado: En revisión

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

El miércoles, 8 de julio, DIVRI realizó la confirmación formal de los estados de gestión de las tareas asociadas a la fase 2 del flujo de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales.

Se informó que se ha avanzado en algunos desarrollos que aún no estaban planificados en su inicio con lo cual se ha avanzado en las actividades.

Estado actual general del proyecto: 35,19%

Tema 2: Ausencia de Jefry Osman

Jefry Osman, en calidad de gerente del proyecto SGDEA con DIVRI, informó que estará ausente a partir de la semana del 20 de julio y hasta la semana del 10 de agosto.

Durante dicho periodo, las reuniones de seguimiento del proyecto serán lideradas por Geraldin Gutiérrez, líder de soporte, quien estará a cargo de atender y gestionar los requerimientos relacionados con este frente.

Los temas asociados a proyectos quedarán sujetos a revisión hasta el regreso de Jefry Osman. En caso de presentarse solicitudes puntuales durante su ausencia, estas podrán ser consultadas con Fredy Gómez (fgomez@ioip.com.co), quien estará a cargo del proyecto de manera temporal.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

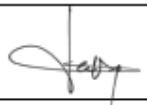
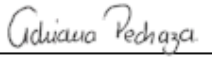
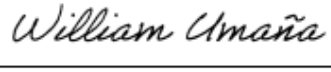
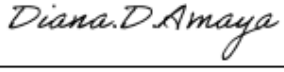
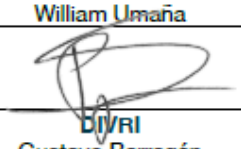
Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	22 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

	
IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
	
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Diana Díaz
	
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.° de acta: 30_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	22 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:35 am
Modalidad:	Virtual	**N.° de acta anterior:**	30_7_2026
Elaborado:	Yeraldin Gutierrez	**Cargo:**	Líder de Soporte

2. PARTICIPANTES

N.°	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.°	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se inició la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se informo que es necesario realizar despliegue, pendiente confirmar fecha de implementación en ambiente productivo.
  Estado: Pendiente fecha de despliegue.

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; y se actualizo el estado a Respondido. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, las cuales se validaran por parte de DIVRI y se reasignaran para seguir con el proceso, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas las cuales ya no deben generar alerta.
  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA-1942: Novedad usuario creado:** Se informo que se realizó la sincronización de usuarios y DIVRI validara con el usuario el ingreso al sistema.
  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA- 1943 Novedad integración sectorial - traslados por competencia.:** Se informo que la novedad presentada se debe al vencimiento del secret por parte del Ministerio la cual fue informada y nos encontramos a la espera de que se genere un nuevo secret. Mientras se realiza este proceso, la integración permanecerá inhabilitada con el fin de evitar el represamiento de información y posibles inconsistencias en el procesamiento.
  Estado: Pendiente por recibir informacion.

- **MA-1944 Novedad reportes de radicados de entrada:** Se informa que al consultar el reporte esta muestra filtros y es necesario borrar los filtros para que el reporte muestre la informacion correcta, sin embargo, se escaló al área de reportes para que el filtro no se aplique por defecto.
  Estado: En revisión

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
Se reviso cronograma

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.°				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	29 de julio de 2026	Hora:	10:00 am

Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

Yeraldin Gutierrez	Adriana Pedraza
IOIP SAS Yeraldin Gutierrez	**DIVRI** Adriana Pedraza
William Umaña	Diana.D.Amaya
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Diana Díaz
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita

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

IOIP	ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL IOIP SAS	N.° de acta: 31_7_2026 Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	29 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:17 am
Modalidad:	Virtual	**N.° de acta anterior:**	31_7_2026
Elaborado:	Yeraldin Gutierrez	**Cargo:**	Líder de Soporte

2. PARTICIPANTES

N.°	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	No
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	No
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí
8	Fredy Gomez	Gerente Proyecto	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.°	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se inició la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

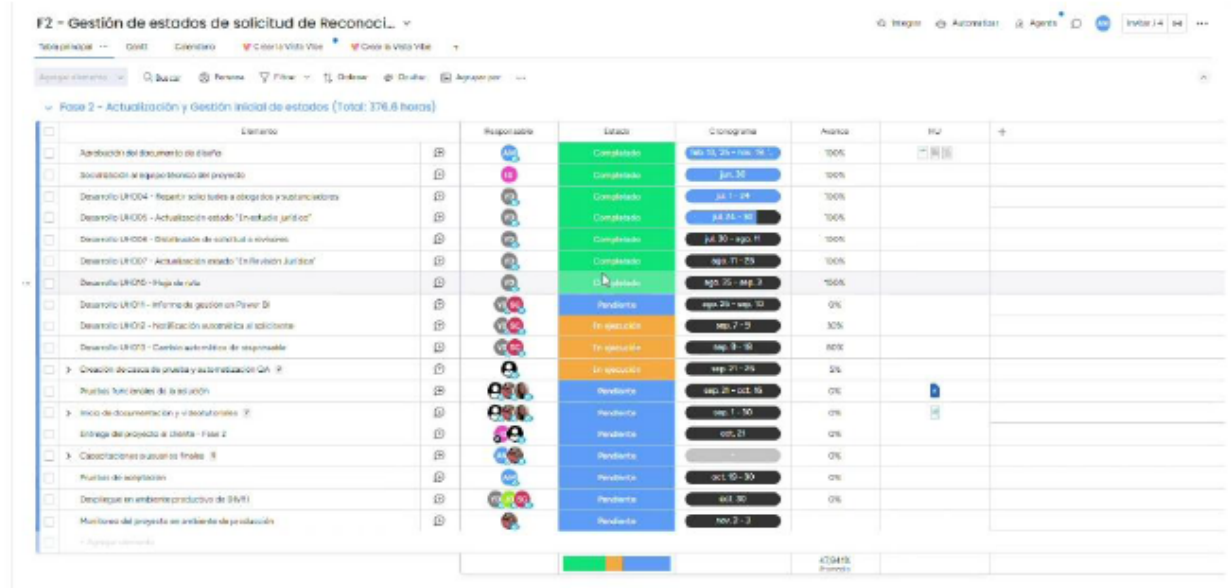
- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se informo que es necesario realizar despliegue, pendiente confirmar fecha de implementación en ambiente productivo.
- El día 29-07-2026 se realizará sesión para revisar los casos que se desplegaran.
  Estado: Pendiente fecha de despliegue.

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; y se actualizo el estado a Respondido. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, las cuales se validaran por parte de DIVRI y se reasignaran para seguir con el proceso, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas las cuales ya no deben generar alerta.
- El día de hoy 29-07-2026 en la tarde, DIVRI confirmara poder cerrar el caso, o solicitudes adicionales.
  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA-1946: Solicitud cambio de rol historia 2 tramite racionalización de tramites Reconocimientos - PS:** Se activaron los roles correspondientes al flujo de Reconocimiento Pensional para la cuenta **gina.marin@divri.gov.co**.No obstante, para asignar a esta usuaria como responsable del flujo, es necesario que la cuenta **Jesus.Arias@divri.gov.co** no tenga tareas pendientes en su bandeja. Una vez dichas tareas sean atendidas o reasignadas, se podrá realizar el ajuste correspondiente.
- **Estado:** En revisión – DIVRI

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

Se reviso cronograma



6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

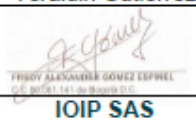
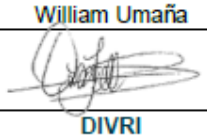
Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	05 de agosto de 2026	Hora:	10:00 am
Modalidad:	Virtual	Tema principal:	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

Yeraldin Gutierrez	Adriana Pedraza
IOIP SAS Yeraldin Gutierrez	**DIVRI** Adriana Pedraza
	William Umaña
IOIP SAS Fredy Gómez	**DIVRI** William Umaña
	
DIVRI Ángel Norberto Parada	**DIVRI** Oscar Angarita

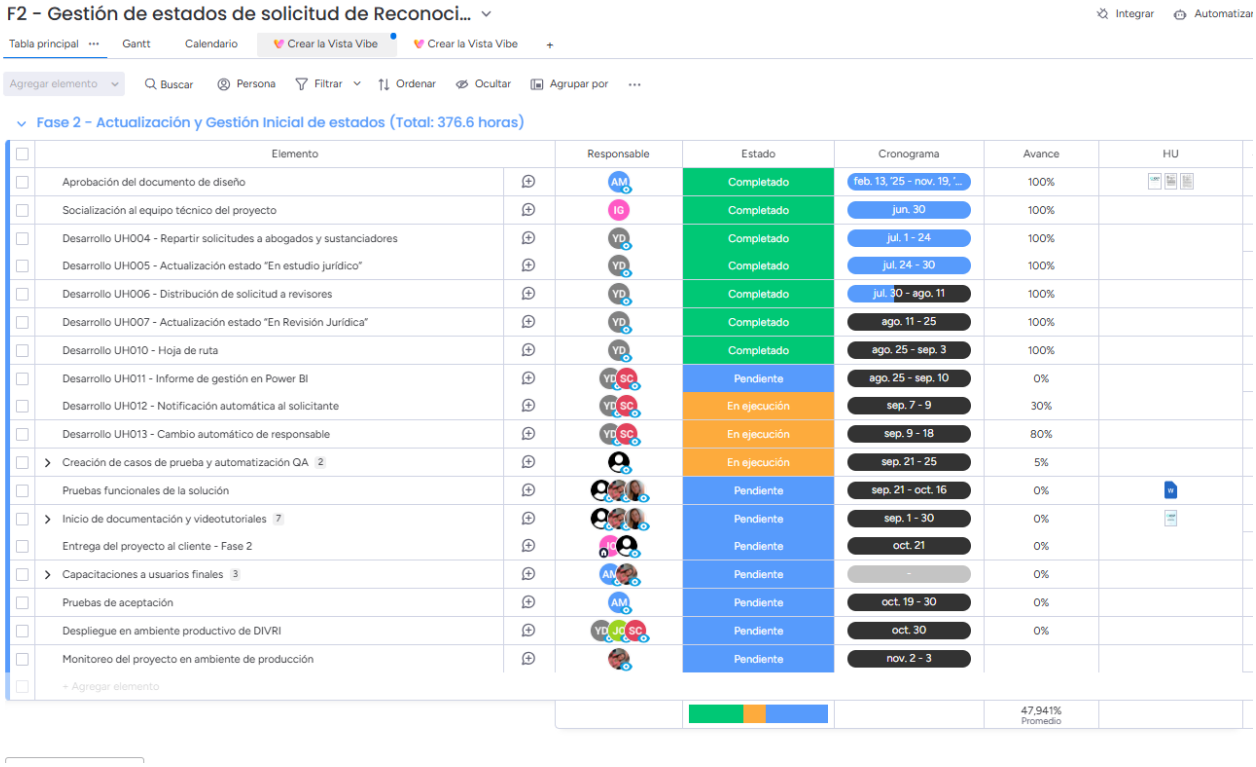
Nota: La presente acta fue enviada a todos los participantes para su revisión y firma. En caso de que alguno no firme, se deja constancia de que recibió el documento y que los acuerdos aquí establecidos siguen vigentes, salvo observaciones expresadas por escrito.

BOLSA DE DESARROLLO

Durante el presente mes no se realizó consumo de horas de desarrollo.

A la fecha, y como resultado de la ampliación del contrato, se adicionaron cuatrocientas (400) horas de desarrollo, destinadas a garantizar la continuidad de la Fase II del proyecto de Reconocimiento Pensional. En este sentido, ya se cuenta con el cronograma de ejecución correspondiente, el cual presenta un avance del **47.94 %**, conforme a la planificación establecida para la ejecución de las actividades de desarrollo.

De



Elemento	Responsable	Estado	Cronograma	Avance	HU
Aprobación del documento de diseño	AM	Completado	feb. 13, '25 - nov. 19, '...	100%	
Socialización al equipo técnico del proyecto	IG	Completado	jun. 30	100%	
Desarrollo UH004 - Repartir solicitudes a abogados y sustanciadores	YD	Completado	jul. 1 - 24	100%	
Desarrollo UH005 - Actualización estado "En estudio jurídico"	YD	Completado	jul. 24 - 30	100%	
Desarrollo UH006 - Distribución de solicitud a revisores	YD	Completado	jul. 30 - ago. 11	100%	
Desarrollo UH007 - Actualización estado "En Revisión Jurídica"	YD	Completado	ago. 11 - 25	100%	
Desarrollo UH010 - Hoja de ruta	YD	Completado	ago. 25 - sep. 3	100%	
Desarrollo UH011 - Informe de gestión en Power BI	YD SC	Pendiente	ago. 25 - sep. 10	0%	
Desarrollo UH012 - Notificación automática al solicitante	YD SC	En ejecución	sep. 7 - 9	30%	
Desarrollo UH013 - Cambio automático de responsable	YD SC	En ejecución	sep. 9 - 18	80%	
Creación de casos de prueba y automatización QA 2		En ejecución	sep. 21 - 25	5%	
Pruebas funcionales de la solución		Pendiente	sep. 21 - oct. 16	0%	
Inicio de documentación y videotutoriales 7		Pendiente	sep. 1 - 30	0%	
Entrega del proyecto al cliente - Fase 2		Pendiente	oct. 21	0%	
Capacitaciones a usuarios finales 3	AM	Pendiente	-	0%	
Pruebas de aceptación	AM	Pendiente	oct. 19 - 30	0%	
Despliegue en ambiente productivo de DIVRI	YD JC SC	Pendiente	oct. 30	0%	
Monitoreo del proyecto en ambiente de producción		Pendiente	nov. 2 - 3		
+ Agregar elemento					
				47.941% Promedio	

acuerdo con el cronograma de ejecución aprobado, actualmente el proyecto se encuentra en la etapa de desarrollo de las Historias de Usuario (HU) correspondientes a la **Fase II del proyecto de Reconocimiento Pensional**.

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

Acta Número	021				
Tema / Asunto	MESA DE SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO ESTRATEGÍA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Fecha	30 de julio de 2026	**Hora Inicio**	14:00 p.m.	**Hora Final**	14:30 pm
Lugar	Virtual/Teams				

Participantes	
IT. Oscar Angarita Valenzuela	Integrante GRC
Diana Marlen Diaz	Coordinadora GRC
Adriana María Pedraza	TICS
SP. Luis Enrique Rodríguez Martínez	Reconocimientos
SV. Manuel Ricardo Herrera Cubillos	Reconocimientos
Paola Margarita Calderón Pérez	Integrante Grupo Planeación
Gustavo Barragan Salguero	Gestión Documental
Invitados	
N/A	
Ausentes	
Natalia Chaverria Sepulveda	Grupo de Comunicaciones

Orden del dia

Desarrollar la mesa de seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites.

Desarrollo

La reunión inició con la intervención del Intendente Oscar Javier Angarita Valenzuela, quien presentó el estado general del proyecto e informó que, de acuerdo con el cronograma general establecido, se registra un avance del 60%, evidenciando el cumplimiento progresivo de las actividades definidas y el compromiso de las áreas participantes para alcanzar los objetivos propuestos.

Posteriormente, se socializaron los resultados de la jornada institucional realizada el 09 de julio de 2026, dirigida a todos los funcionarios de la DIVRI, durante esta actividad se presentaron los beneficios asociados a la consulta del expediente prestacional en línea, iniciativa que forma parte de la estrategia de racionalización de trámites adoptada por la Dirección.

Se destacó que esta herramienta permitirá optimizar el acceso a la información prestacional, reducir tiempos de respuesta asociados a consultas y seguimientos, fortalecer la transparencia institucional y mejorar significativamente la experiencia de los usuarios internos y externos. Asimismo, resaltó la importancia de promover el uso de los canales digitales y generar una

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

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

cultura de apropiación tecnológica entre los funcionarios, con el fin de maximizar los beneficios de la plataforma implementada.

Seguidamente, se abordó la solicitud realizada por el proveedor IOIP el día 07 de julio de 2026, relacionada con la validación formal de los estados de gestión correspondientes a las tareas del flujo de Reconocimiento Pensional Fase 2. Durante la sesión se informó que dicha validación fue atendida por el Grupo de Prestaciones Sociales, el cual definió y aprobó los estados que conforman el flujo de trabajo del proceso.

Nro	Estado	Referencia	Estado Definitivo
1	Conformación expediente prestacional	RN10, RN25 (HU_002/HU_003)	Conformación expediente prestacional
2	En estudio jurídico	RN36 (HU_004)	En proceso de asignación al abogado sustanciador
3	Elaboración de resolución de pensión	RN51 (HU_005)	Elaboración de resolución de pensión
4	En revisión jurídica	RN60 (HU_006	En revisión jurídica
5	En trámite de firmas de resolución	RN71 (HU_007)	En trámite de firmas de resolución
6	Firmado	RN79, RN82 (HU_008)	Firmado
7	Solicitud Cerrada (por rechazo)	RN47 (HU_005)	Solicitud cerrada

Se indicó la importancia de esta actividad para la continuidad del proyecto, toda vez que permite estandarizar la gestión de los trámites, mejorar la trazabilidad de las actuaciones realizadas por cada dependencia y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control. De igual manera, la aprobación de estos estados proporciona los insumos necesarios para la planificación de las siguientes etapas del desarrollo.

En otro punto de la agenda, se presentaron los avances reportados durante las reuniones periódicas de seguimiento. En este espacio se informó que se han ejecutado diversos desarrollos funcionales que inicialmente no se encontraban contemplados dentro de la planificación original del proyecto.
Estos avances han surgido como respuesta a necesidades identificadas durante la implementación y han permitido optimizar algunos procesos de forma anticipada.
Se destacó que dichos desarrollos han contribuido a acelerar actividades operativas, fortalecer la

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

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

estrategia institucional de racionalización de trámites y generar resultados tempranos que impactan positivamente la gestión prestacional con un avance del 47.9%.



Acuerdos / Compromisos		
Compromiso	**Responsable**	**Fecha**
Mantener el seguimiento a través de los canales institucionales, informando cualquier eventualidad con la respectiva vigencia y detalle del paso en el que se presente, con el fin de asegurar la continuidad del proceso.	Quienes intervienen en el flujo de la estrategia	Permanente

Anexos
N/A

Elaborado por: Oscar Angarita Valenzuela	Aprobado por: Diana Marlen Diaz
Cargo: Intendente GRC	Cargo: Coordinadora GRC
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma:	Firma: Diana.D.Amaya

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

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

Aprobado por: Adriana María Pedraza	Aprobado por: SP. Luis Enrique Rodríguez Martínez
Cargo: TICS	Cargo: Grupo Reconocimientos
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma: Adriana Pedraza	Firma:

Aprobado por: SV. Manuel Ricardo Herrera Cubillos	Aprobado por: Paola Margarita Calderón Pérez
Cargo: Grupo Reconocimientos	Cargo: Integrante Grupo de Planeación
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma:	Firma: Paola M Calderon.

Aprobado por: Gustavo Barragán Salguero
Cargo: Técnico de Servicios
Fecha: 30 de julio del 2026
Firma:

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

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

IMPLEMENTACIONES AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

Durante el presente mes no se realizaron implementaciones de nuevas funcionalidades o desarrollos en el ambiente de producción de la plataforma SGDEA. En consecuencia, no se efectuaron despliegues a producción, dado que las actividades del proyecto se encuentran concentradas en la fase de desarrollo de las Historias de Usuario correspondientes a la Fase II del proyecto de Reconocimiento Pensional, de acuerdo con el cronograma de ejecución establecido.

Es importante informar que el día 29 de julio se llevó a cabo una sesión de socialización en la que se presentaron las nuevas mejoras y la atención de requerimientos que serán implementados en el ambiente de producción durante el próximo mes. Como resultado de esta actividad, se elaboró la siguiente acta:

IOIP	ACTA DE SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA IOIP SAS	N.° de acta: Versión: 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	29 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	2:02 p. m. – 3:57 p. m. (aprox.; duración 1 h 54 min)
Modalidad:	Virtual	**N.° de acta anterior:**	N/A
Elaborado:	Fredy Gómez	**Cargo:**	Gerente de Proyecto (IOIP SAS)

2. PARTICIPANTES

N.°	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en sequridad	DIVRI	Sí
3	Angel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barraqán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí
8	Fredy Gómez	Gerente Proyecto	IOIP SAS	Sí
9	Ivanna Gutiérrez	Líder de requerimientos y área funcional	IOIP SAS	Sí
10	Hugo Pacheco	Analista de calidad	IOIP SAS	Sí
11	Daniel Támara	Analista de calidad (QA)	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.°	Punto de agenda
1	Contextualización de la solicitud de autorización de despliegue a producción y del formato de registro de socialización.
2	Mejoras visuales en la bandeja de entrada del SGDEA.
3	Rediseño del formulario de creación de expedientes.
4	Soportes en la gestión de radicados (creación de entrada, inclusión, respuesta y firma).
5	Validaciones y ajustes funcionales (enlace de radicados con RS pendiente, estado de desistimiento y restricción de usuarios inactivos).
6	Impacto en la entrega de anexos y notificación al ciudadano; y ajustes internos (reconocimiento pensional fase 2 – ProcesoX).

IOIP SAS – Documento de control interno / Uso con cliente · Página 1 de 5

7	Definición de fechas de despliegue, capacitación y acompañamiento.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
No aplica. La sesión corresponde a la socialización de la solicitud de despliegue a producción y no a un seguimiento de compromisos previos.	—	—	—	—

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Contexto y objetivo de la sesión

Adriana María Pedraza explicó que el día anterior el proveedor (IOIP SAS) radicó una solicitud de implementación en el ambiente de producción. Al revisarla, se identificaron varias actividades y requerimientos internos —asociados a tickets del proveedor— correspondientes a soportes y mejoras de la plataforma SGDEA. Dado el volumen de soportes y mejoras, la entidad solicitó esta sesión para conocer en detalle qué se desplegará. El despliegue generará una indisponibilidad aproximada de 4 horas. En el documento de solicitud, algunos ítems tienen impacto para el usuario final de DIVRI (numerales 12.1 y 12.2, incluido el rediseño de la bandeja) y otros no lo tienen, aunque también se desplegarán.

Fredy Gómez indicó que el objetivo era socializar la información contenida en el documento de solicitud enviado por correo electrónico. Señaló que el equipo de QA de IOIP acompaña la sesión y que la versión solicitada está totalmente certificada; adicionalmente se realizaron controles internos para mitigar afectaciones como las presentadas en despliegues anteriores. Ivanna Gutiérrez presentó la organización de la reunión.

Tema 2: Mejoras visuales en la bandeja de entrada del SGDEA

Hugo Pacheco presentó los ajustes de la nueva bandeja de entrada. Al ingresar al SGDEA, el sistema mostrará un mensaje con las novedades y un instructivo paso a paso. La nueva bandeja incorpora: contadores de tareas (hoy, ayer, semana y mes); pestañas al abrir una tarea (detalles, documentos/anexos, trazabilidad e historial/histórico); filtros por palabra clave, fecha, estado (pendiente, completada, delegada o cancelada) y tipo de tarea; botones de aplicar y limpiar filtros; actualización; vista cómoda o compacta y ampliación; impresión o descarga de PDF; configuración de apariencia (modo oscuro y colores); y un esquema de colores por tipo de trámite (consulta en azul, petición en verde) junto con un semáforo que resalta las tareas próximas a vencer o vencidas.

Fredy Gómez precisó que la nueva bandeja puede habilitarse por configuración de manera controlada (por usuarios o grupos) o de forma general para todos los usuarios.

Tema 3: Rediseño del formulario de creación de expedientes

Hugo Pacheco mostró la nueva interfaz de creación de expedientes. La ruta de clasificación (versión, subsección, serie y subserie) se construye de forma progresiva y ordenada a medida que se selecciona cada nivel, y ahora se visualizan los detalles de la subserie (retención en gestión y archivo central, disposición final, y seguridad y acceso). Se conserva el diligenciamiento de usuario responsable, título (se recomienda uno específico) y palabras clave (banco terminológico; se recomiendan al menos tres). Una vez creado el expediente, la clasificación (sección, serie y subserie) no puede modificarse: solo es posible eliminarlo —si no tiene documentos asociados— y crear uno nuevo.

Fredy Gómez aclaró que se trata de una mejora visual y de usabilidad, sin cambios en el funcionamiento actual, orientada a evitar errores al mostrar la ruta de clasificación antes de crear el expediente.

Tema 4: Soportes en la gestión de radicados

Daniel Támara realizó un recorrido completo por la gestión de radicados: creación de un radicado de entrada digital, inclusión en un expediente, respuesta y firma electrónica, y generación del radicado de salida. La mayoría de los soportes correspondían a inconvenientes en la creación de radicados, ya resueltos (mensajes de error desconocidos, tareas que permanecían en la bandeja tras completarse y errores en el enlace de trámites).

Ante una consulta de Diana Díaz sobre la carga de documentos, se aclaró que el límite depende del peso de los archivos y del tipo de firma: aproximadamente 10 MB con firma electrónica y 5 MB con firma digital.

Tema 5: Validaciones y ajustes funcionales

Enlace de radicados: el sistema ahora impide enlazar un trámite cuando existe un radicado de salida pendiente de aprobación, mostrando un mensaje más claro. Si el radicado de salida es aprobado, el trámite queda respondido y no se puede enlazar; si es devuelto o está en estado borrador, sí se permite el enlace (aclaración de Ivanna Gutiérrez).

Estado de desistimiento: se incorpora el estado "desistimiento" en el radicado de salida cuando el ciudadano no aporta la información dentro de los términos establecidos. Antes se registraba como "definitivo"; el ajuste mejora la trazabilidad. En reportes y en el SGDEA el estado se mantiene como "desistido" y utiliza su propia plantilla.

Restricción de usuarios inactivos en comunicados internos: Hugo Pacheco demostró que el sistema ya no permite asignar usuarios inactivos como destinatario principal, secundario o aprobador; al guardar o enviar valida y alerta cuando alguno de esos usuarios se encuentra inactivo.

Tema 6: Punto de atención — validación de usuarios inactivos en todo el ciclo del comunicado interno

Adriana Pedraza expuso el escenario real que originó el ticket: un memorando proyectado en junio hacia una coordinadora que posteriormente quedó inactiva (vacaciones) en julio; al tramitarse después, el comunicado llegó igualmente al usuario inactivo. Durante la sesión se realizaron pruebas que evidenciaron que la validación actual opera al crear o guardar, pero no al solicitar el visto bueno ni en la aprobación cuando el destinatario fue seleccionado activo y luego se inactivó, ya que en esa etapa el sistema valida únicamente al aprobador.

IOIP SAS (Fredy Gómez) tomó nota del ajuste: extender la validación de usuarios inactivos a todo el ciclo del comunicado interno (destinatarios principal y secundario, en el visto bueno y la aprobación) y evaluar la eliminación automática del usuario inactivo de la grilla de destinatarios.

Tema 7: Entrega de anexos y notificación al ciudadano

Adriana Pedraza y Diana Díaz señalaron que los anexos de gran tamaño en los radicados de salida (por ejemplo, históricos y certificados) generan fallas de entrega hacia correos comerciales (Gmail, Hotmail, Yahoo) por límites de tamaño, de modo que el ciudadano no recibe la respuesta y debe acercarse a la entidad.

Fredy Gómez explicó que la situación no es inherente a la plataforma sino a los límites de los proveedores de correo, y planteó dos frentes de solución: ampliar la capacidad de carga y desacoplar el documento remisorio de sus anexos, enviando un enlace de descarga (dentro del cuerpo del correo o en un ambiente web, como lo hacen algunos proveedores de correo certificado). Se acordó abordar el tema en una sesión enfocada.

Tema 8: Ajustes internos — reconocimiento pensional fase 2 (ProcesoX)

Respecto del ticket interno 1145, Ivanna Gutiérrez indicó que el nuevo flujo de hoja de ruta para el trámite de reconocimiento pensional (fase 2) en ProcesoX se encuentra en pruebas. Los ajustes viajan en el despliegue, pero no quedarán activos para el usuario final ni generarán cambios visibles hasta que se realicen las validaciones correspondientes, por lo que no representan afectación.

Tema 9: Definición de fechas de despliegue, capacitación y acompañamiento

La entidad manifestó que no otorgaría el aval de implementación de los cambios visuales sin una socialización previa a los funcionarios, dado que generan "ruido". Como alternativa, se acordó realizar el despliegue en la fecha definida sin activar las nuevas visualizaciones (controlables por configuración), capacitar a la entidad y activarlas posteriormente.

Se definieron las siguientes fechas: despliegue controlado a producción (soportes y configuración, con indisponibilidad aprox. de 4 horas) el lunes 3 de agosto de 2026 a partir de las 6:00 p. m.; acompañamiento presencial el martes 4 de agosto de 2026; capacitación virtual de una hora, grabada, el jueves 13 de agosto de 2026 de 11:00 a. m. a 12:00 m.; y activación por configuración de las mejoras visuales (bandeja de entrada y creación de expedientes) el martes 18 de agosto de 2026 desde las 7:00 a. m. Se aclaró que la activación del 18 de agosto no modifica la versión de la plataforma ni implica cambios en base de datos. IOIP entregará manuales de usuario actualizados, instructivos y un video tutorial de aproximadamente dos minutos.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Realizar el despliegue controlado a producción (soportes y configuración) con indisponibilidad aprox. de 4 horas, sin activar las nuevas visualizaciones	IOIP SAS – Fredy Gómez	Lunes 3 de agosto de 2026, desde las 6:00 p. m.	Alta
2	Notificar a la entidad la indisponibilidad de la plataforma (aprox. 4 horas) por el despliegue	DIVRI – Adriana Pedraza	29–30 de julio de 2026	Alta
3	Brindar acompañamiento presencial posterior al despliegue	IOIP SAS – Soporte	Martes 4 de agosto de 2026	Media
4	Realizar la capacitación/socialización virtual (1 hora, grabada) de las nuevas visualizaciones	IOIP SAS – Ivanna Gutiérrez	Jueves 13 de agosto de 2026, 11:00 a. m. – 12:00 m.	Alta
5	Enviar la invitación general a la capacitación, incluyendo a los gestores documentales	DIVRI – Adriana Pedraza	Antes del 13 de agosto de 2026	Media
6	Activar por configuración las mejoras visuales (bandeja de entrada y creación de expedientes)	IOIP SAS	Martes 18 de agosto de 2026, desde las 7:00 a. m.	Alta
7	Corregir y validar la restricción de usuarios inactivos en todo el ciclo del comunicado interno (visto bueno y aprobación; destinatario principal y secundario) y reportar nueva fecha	IOIP SAS – Ivanna Gutiérrez / Hugo Pacheco	Por confirmar	Alta
8	Actualizar la solicitud de despliegue para el 3 de agosto y elaborar la solicitud del despliegue visual controlado para el 18 de agosto	IOIP SAS – Fredy Gómez	30 de julio de 2026	Media
9	Elaborar el acta de entrega/socialización de mejoras y soportes, dejando constancia de que el despliegue se realiza sin activar visualmente las mejoras	IOIP SAS – Fredy Gómez	30 de julio de 2026	Media
10	Agendar una sesión enfocada para definir la estrategia de entrega de anexos y notificación al ciudadano	IOIP SAS – DIVRI	Por confirmar	Media
11	Entregar los manuales de usuario actualizados y el video tutorial (2 min) de las nuevas funcionalidades	IOIP SAS	Con el despliegue	Media

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta
Los cambios visuales sin socialización previa pueden generar confusión ("ruido") en los funcionarios de la entidad	Desplegar sin activar las visualizaciones, capacitar el 13 de agosto y activarlas de forma controlada el 18 de agosto.

La validación de usuarios inactivos no cubre todo el ciclo del comunicado interno (visto bueno y aprobación)	IOIP corregirá la restricción en todas las etapas y realizará una prueba específica del escenario reportado.
Fallas en la entrega de respuestas al ciudadano por límites de tamaño de los correos comerciales (Gmail, Hotmail, Yahoo)	Revisar en sesión enfocada: ampliar la capacidad de carga y/o desacoplar el documento remisorio de sus anexos con enlace de descarga.
Indisponibilidad de la plataforma de aprox. 4 horas durante el despliegue	Programar el despliegue fuera del horario de atención (3 de agosto, 6:00 p. m.) y disponer acompañamiento presencial el 4 de agosto.
La reclasificación de trámites depende de roles/permisos y de la aprobación de las TRD	Definir perfiles por área y gestores documentales autorizados; queda sujeta a la aprobación de las tablas de retención.

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	13 de agosto de 2026	**Hora:**	11:00 a. m. – 12:00 m.
Modalidad:	Virtual (sesión grabada)	**Tema principal:**	Capacitación y socialización de las nuevas visualizaciones del SGDEA: bandeja de entrada y creación de expedientes.

9. ANEXOS

☒ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☒ Otro: Solicitud de autorización de despliegue a producción, manuales de usuario actualizados y video tutorial.

Yeraldin Gutierrez	Adriana Pedraza.
IOIP SAS Yeraldin Gutiérrez	**DIVRI** Adriana Pedraza
FREDY ALEXANDER GÓMEZ ESPINEL C.C. [illegible] de Bogotá D.C.	Diana.D.Amaya
IOIP SAS Fredy Gómez	**DIVRI** Diana Diaz Amaya
	William Umaña
DIVRI Ángel Norberto Parada	**DIVRI** William Umaña
DIVRI Oscar Angarita	

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

INCIDENCIA GLOBAL DE MICROSOFT 365 (AVISO MO1437424)

El 23 de julio de 2026 se presentó una indisponibilidad intermitente de la plataforma SGDEA, la cual se manifestó mediante el mensaje "Something went wrong" y errores HTTP 503 al momento de acceder al sistema.

De acuerdo con el informe técnico entregado por el proveedor, la afectación obedeció a una incidencia global de Microsoft 365 (Aviso MO1437424), situación ajena a la operación del proveedor y a la infraestructura tecnológica de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI). Asimismo, el proveedor informó que durante el incidente los componentes del SGDEA permanecieron operativos, no se realizaron cambios en el ambiente de producción y no se presentó pérdida ni afectación de la información.

Una vez Microsoft solucionó la incidencia en su infraestructura, el servicio fue restablecido satisfactoriamente. El proveedor informó que continúa realizando el monitoreo permanente de la plataforma para garantizar su correcta operación y atender cualquier eventualidad que pueda presentarse.

IOIP

COMUNICADO DE SERVICIO
N.º SGDEA-CCE-2026-07-23
Bogotá D.C., 23 de julio de 2026

INCIDENTE DE DISPONIBILIDAD · CIERRE

Restablecimiento del SGDEA — Incidencia global de Microsoft 365 (Aviso MO1437424)

Señores
Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva — DIVRI
Atn.: Área de Tecnología / Mesa de Servicio

Estimados señores, reciban un cordial saludo.

Nos permitimos informar que la **indisponibilidad intermitente del SGDEA** presentada en el día de hoy, 23 de julio de 2026 —que se manifestó con el mensaje "Something went wrong" y errores **HTTP 503** al ingresar a la plataforma— **ya fue restablecida** y el servicio opera con normalidad.

La afectación correspondió a una **incidencia global de la plataforma Microsoft 365**, identificada por Microsoft con el aviso **MO1437424**. Según el reporte de Microsoft, el evento afectó a usuarios de la **región de Norteamérica** a través de las rutas de red comprometidas de su infraestructura.

Es importante precisar que **la causa no se originó en el SGDEA, ni en la configuración del tenant de la Entidad, ni en el navegador de los usuarios.** Durante todo el evento, nuestro equipo verificó que:

- Los componentes propios del SGDEA (aplicación y base de datos) **permanecieron operativos y en estado saludable.**
- **No se realizaron cambios ni despliegues** en el ambiente de producción que pudieran explicar la afectación.
- **No se presentó pérdida ni afectación de la información** almacenada.

La incidencia se resuelve del lado de **Microsoft**, que continúa su investigación sobre la plataforma. El seguimiento al estado del aviso **MO1437424** puede realizarse desde el Centro de administración de Microsoft 365 de la Entidad (Estado → Estado del servicio).

Por nuestra parte, continuamos monitoreando el servicio y quedamos atentos ante cualquier inquietud.

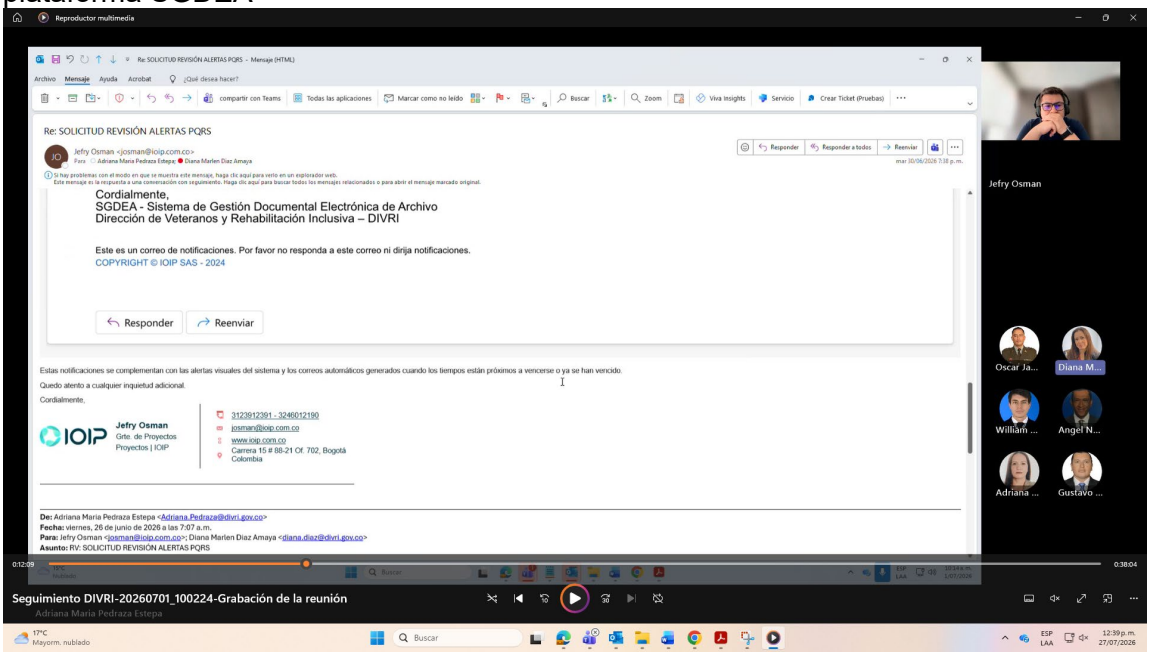
Cordialmente,

Danitza Gutiérrez León
Gerente de Operaciones
IOIP S.A.S.

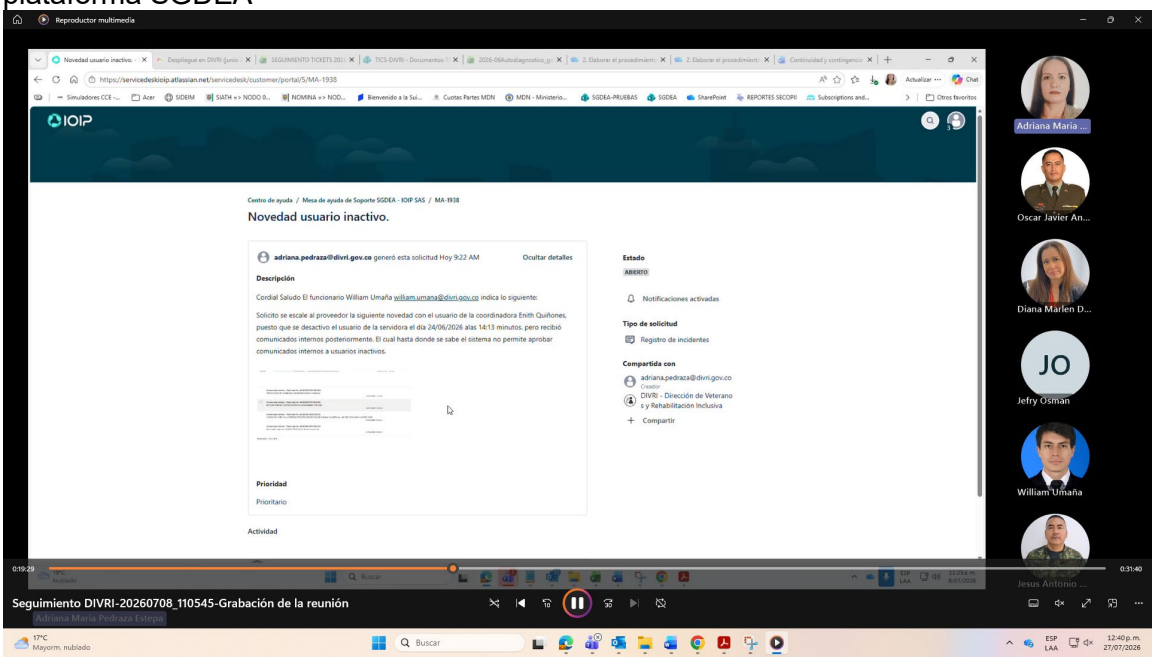
IOIP S.A.S. · Soporte y operación SGDEA ioip.com.co · dgutierrez@ioip.com.co

REUNIONES VIRTUALES Y CAPACITACIONES

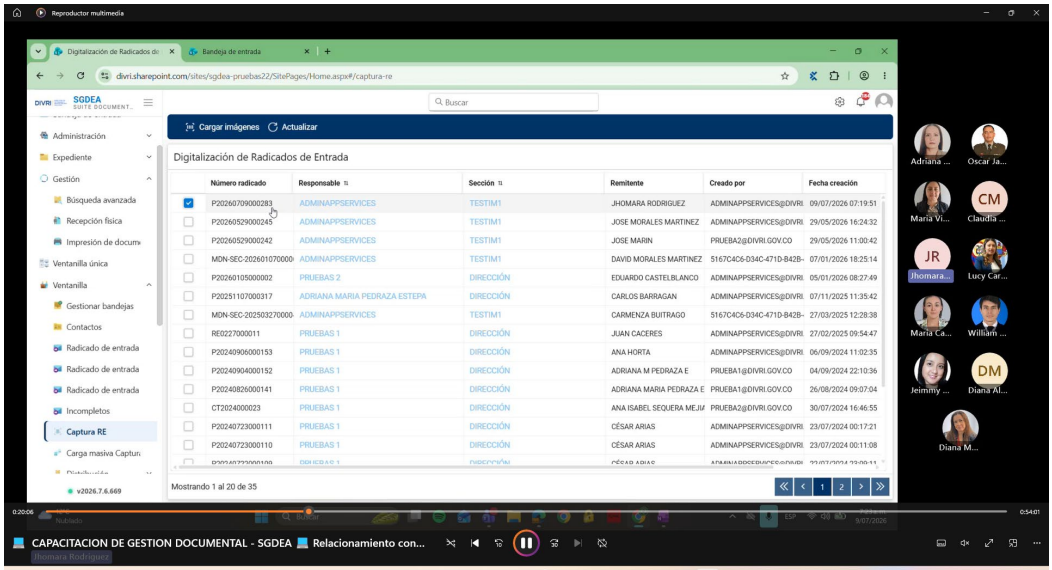
1. El 1 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA

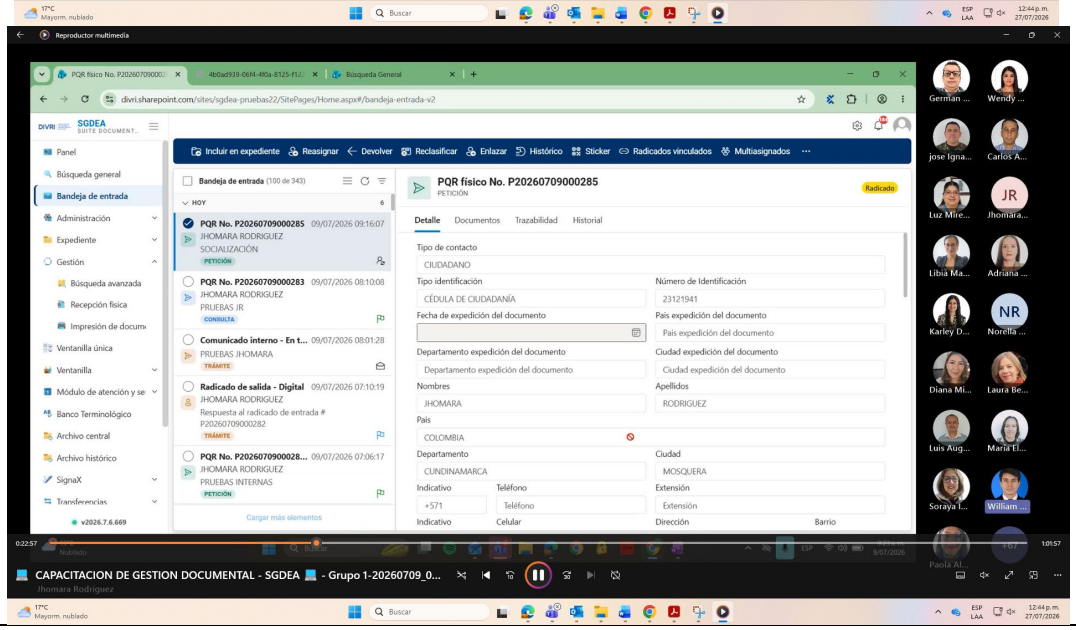


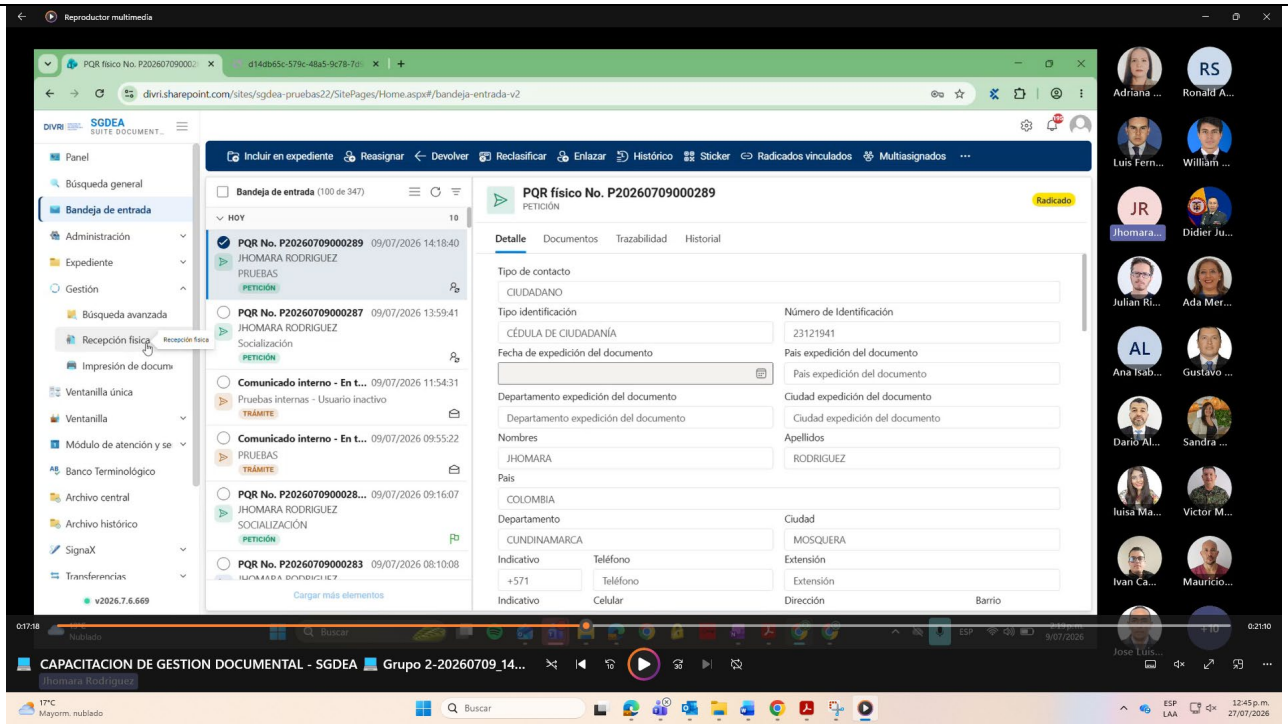
2. El 8 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



3. El 9 de julio de 2026 se llevaron a cabo tres (3) jornadas de capacitación sobre el uso y funcionamiento de la plataforma SGDEA, dirigidas a los funcionarios de la Entidad. Con el fin de facilitar la participación del personal, se programaron tres sesiones en diferentes horarios, permitiendo que los servidores públicos asistieran a la que mejor se ajustara a su disponibilidad. Estas jornadas tuvieron como propósito fortalecer las competencias de los funcionarios en el uso de la plataforma, brindar capacitación al personal de nuevo ingreso y resolver las inquietudes presentadas por los usuarios durante la operación del sistema, contribuyendo así al adecuado aprovechamiento de las funcionalidades del SGDEA.







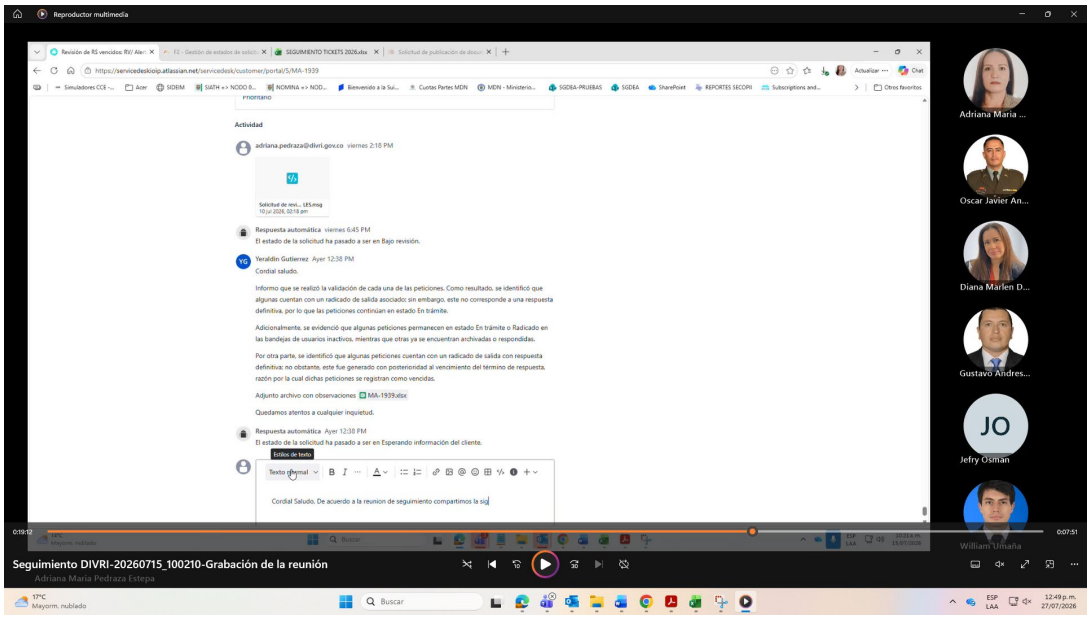
Esta es la lista de asistencia del personal que asistió a las capacitaciones

1. Resumen						
Título de la reunión	CAPACITACION DE GESTION DOCUMENTAL - SGDEA Relacionamiento c					
Participantes que asistieron	12					
Hora de inicio	7/09/26, 6:51:42 AM					
Hora de finalización	7/09/26, 8:19:21 AM					
Duración de la reunión	1 h 27 min 38s					
Tiempo medio de asistencia	1 h 15 min 49s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entr	Última salid	Duración de	Correo electr	Id. de partici	Rol
Adriana Maria Pedraza Estepa	7/09/26, 6:51	7/09/26, 8:19	1 h 27 min 25	Adriana.Ped	Adriana.Ped	Organizador
Maria Viviana Avila Rojas	7/09/26, 6:51	7/09/26, 8:16	1 h 25 min 2s	maria.avila@	maria.avila@	Moderador
Oscar Javier Angarita Valenzuela	7/09/26, 6:52	7/09/26, 8:16	1 h 24 min 31	oscar.angari	oscar.angari	Moderador
Lucy Carolina Virgues Rojas	7/09/26, 6:52	7/09/26, 8:16	1 h 24 min 12	lucy.virgues@	lucy.virgues@	Moderador
Edgar Saul Caro Bayona	7/09/26, 6:58	7/09/26, 8:16	56 min 47s	edgar.caro@	edgar.caro@	Moderador
Claudia Margarita Prada Mejia	7/09/26, 6:59	7/09/26, 8:16	1 h 17 min 9s	claudia.prac	claudia.prac	Moderador
Jhomara Rodriguez (Externo)	7/09/26, 6:59	7/09/26, 8:16	1 h 17 min 11	jrodriguez@i	jrodriguez@i	Moderador
Diana Marlen Diaz Amaya	7/09/26, 7:04	7/09/26, 8:16	1 h 12 min 21	diana.diaz@	diana.diaz@	Moderador
Maria Camila Penaloza Becerra	7/09/26, 7:04	7/09/26, 8:16	1 h 12 min 6s	maria.penal	maria.penal	Moderador
William Umaña	7/09/26, 7:04	7/09/26, 8:19	1 h 14 min 21	william.uma	william.uma	Moderador
Jeimmy Marisol Nivia Parraga	7/09/26, 7:05	7/09/26, 8:16	1 h 11 min 49	jeimmy.nivia	jeimmy.nivia	Moderador
Diana Alejandra Botero Murillo	7/09/26, 7:10	7/09/26, 8:16	1 h 6 min 50s	diana.boterc	diana.boterc	Moderador

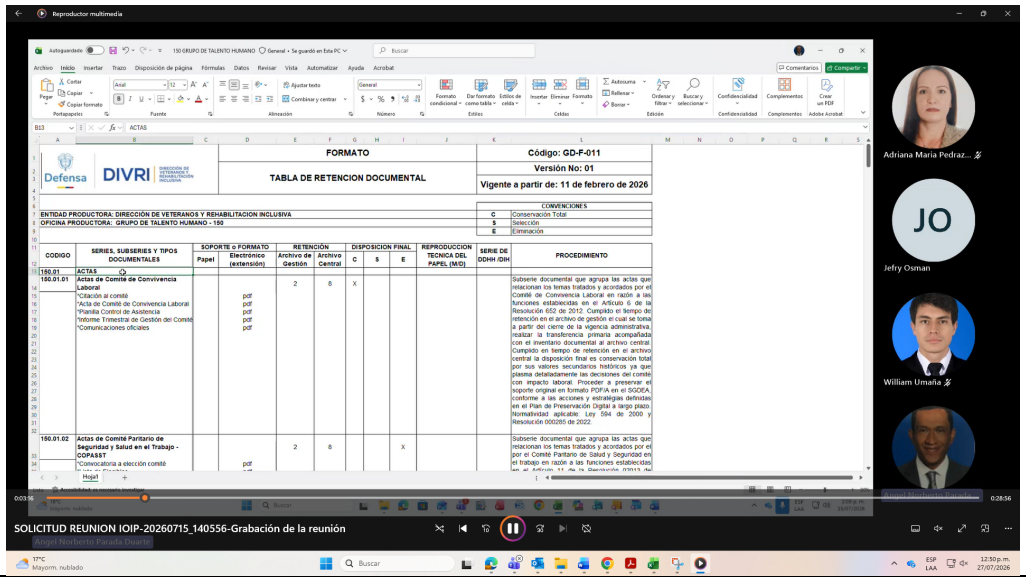
1. Resumen						
Título de la reunión	CAPACITACION DE GESTION DOCUMENTAL - SGDEA - Grupo 1					
Participantes que asistieron	96					
Hora de inicio	7/09/26, 8:45:23 AM					
Hora de finalización	7/09/26, 10:25:09 AM					
Duración de la reunión	1 h 39 min 45s					
Tiempo medio de asistencia	1 h 19 min 35s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entrada	Última salid	Duración de	Correo electr	Id. de partici	Rol
Adriana Maria Pedraza Estepa	7/09/26, 8:46:40	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 29	Adriana.Ped	Adriana.Ped	Organizador
Elvis Pablo Niño Montenegro	7/09/26, 8:45:25	7/09/26, 10:2	1 h 39 min 34	elvis.nino@c	elvis.nino@c	Moderador
Carlos Andres Medina Perdomo	7/09/26, 8:45:48	7/09/26, 9:55	1 h 9 min 22s	carlos.medi	carlos.medi	Moderador
Camila Andrea Arias Peña	7/09/26, 8:45:50	7/09/26, 10:2	1 h 39 min 18	camila.arias	camila.arias	Moderador
Anderson Alejandro Gomez Molina	7/09/26, 8:45:51	7/09/26, 10:2	1 h 39 min 18	anderson.go	anderson.go	Moderador
Martha Isabel Ochoa Duarte	7/09/26, 8:45:56	7/09/26, 10:2	1 h 36 min 29	martha.ochc	martha.ochc	Moderador
Jhon Fredy Salazar osorio	7/09/26, 8:46:05	7/09/26, 10:2	1 h 39 min 3s	jhon.salazar	jhon.salazar	Moderador
Luz Mireya Basto Merchan	7/09/26, 8:46:08	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 57	luz.basto@d	luz.basto@d	Moderador
Alvaro Hernando Orozco Ramirez	7/09/26, 8:46:12	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 56	alvaro.orozc	alvaro.orozc	Moderador
Glacier Maria Lenis Llorente	7/09/26, 8:46:32	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 36	glacier.lenis	glacier.lenis	Moderador
German Ricardo Buitrago Mayorga	7/09/26, 8:46:34	7/09/26, 10:2	1 h 26 min 58	german.buit	german.buit	Moderador
Laura Beatriz Gnecco Mendoza	7/09/26, 8:46:48	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 21	Laura.Gnecc	Laura.Gnecc	Moderador
Tania Alejandra Martinez Vallejo	7/09/26, 8:47:00	7/09/26, 10:2	1 h 38 min 1s	tania.martin	tania.martin	Moderador
Martha Liliana Santander Bueno	7/09/26, 8:47:15	7/09/26, 10:2	1 h 37 min 43	martha.sant	Martha.Sant	Moderador
Jorge Andres Bernal Castellanos	7/09/26, 8:47:33	7/09/26, 10:2	1 h 37 min 34	jorge.bernal	jorge.bernal	Moderador
Leyla Vallejo Romero	7/09/26, 8:47:53	7/09/26, 10:2	1 h 37 min 9s	leyla.vallejo	leyla.vallejo	Moderador
Diana Lucia Navarro Rodriguez	7/09/26, 8:48:36	7/09/26, 10:2	1 h 36 min 32	diana.navar	diana.navar	Moderador
Viviana Marin Gómez	7/09/26, 8:51:46	7/09/26, 10:2	1 h 33 min 22	viviana.mari	viviana.mari	Moderador
Soraya Ines Londoño Sanchez	7/09/26, 8:53:10	7/09/26, 10:2	1 h 31 min 56	soraya.lond	soraya.lond	Moderador
martin rafael benitez garzon	7/09/26, 8:53:27	7/09/26, 10:2	1 h 22 min 33	martin.benit	martin.benit	Moderador
Guisett Katherin Alarcon Barrera	7/09/26, 8:54:13	7/09/26, 10:2	1 h 30 min 55	guisett.alarc	guisett.alarc	Moderador
Diego Arturo Fonseca Parra	7/09/26, 8:54:36	7/09/26, 10:2	1 h 30 min 32	diego.fonsec	diego.fonsec	Moderador
Diana Milena Gallego Valencia	7/09/26, 8:54:47	7/09/26, 10:2	1 h 30 min 23	Diana.Galle	Diana.Galle	Moderador

1. Resumen						
Título de la reunión	CAPACITACION DE GESTION DOCUMENTAL - SGDEA Grupo 2					
Participantes que asistieron	30					
Hora de inicio	7/09/26, 1:52:39 PM					
Hora de finalización	7/09/26, 2:40:44 PM					
Duración de la reunión	48 min 4s					
Tiempo medio de asistencia	34 min 45s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entr	Última salid	Duración de	Correo electr	Id. de partici	Rol
Adriana Maria Pedraza Estepa	7/09/26, 1:52	7/09/26, 2:40	48 min 2s	Adriana.Ped	Adriana.Ped	Organizador
Julian Ricardo Rios Arias	7/09/26, 1:52	7/09/26, 2:40	47 min 48s	julian.rios@	julian.rios@	Moderador
luisa Maria Masmelas Mendoza	7/09/26, 1:53	7/09/26, 2:40	46 min 2s	luisa.masme	luisa.masme	Moderador
Ada Mercedes Ujueta Guerra	7/09/26, 1:55	7/09/26, 2:40	45 min 30s	ada.ujueta@	ada.ujueta@	Moderador
Ronald Alexander Estupiñan Sanchez	7/09/26, 1:57	7/09/26, 2:40	43 min 6s	ronald.estup	ronald.estup	Moderador
William Umaña	7/09/26, 1:57	7/09/26, 2:40	43 min 2s	william.uma	william.uma	Moderador
Jhomara Rodriguez (Externo)	7/09/26, 1:57	7/09/26, 2:40	42 min 44s	jrodriguez@i	jrodriguez@i	Moderador
Luis Fernando Sanchez Ortiz	7/09/26, 1:58	7/09/26, 2:40	42 min	luis.sanchez	luis.sanchez	Moderador
Dario Alejandro Rojas Correa	7/09/26, 2:00	7/09/26, 2:40	40 min 23s	dario.rojas@	dario.rojas@	Moderador
Ana Isabel Pulido Lancheros	7/09/26, 2:00	7/09/26, 2:40	40 min 11s	ana.pulido@	ana.pulido@	Moderador
Didier Julian Sierra Forigua	7/09/26, 2:01	7/09/26, 2:40	38 min 47s	Didier.Sierra	Didier.Sierra	Moderador
Gustavo Andres Barragan Salguero	7/09/26, 2:02	7/09/26, 2:28	26 min 34s	gustavo.barr	gustavo.barr	Moderador
Victor Manuel Diaz	7/09/26, 2:02	7/09/26, 2:40	37 min 54s	Victor.Diaz@	Victor.Diaz@	Moderador
David Orlando Camacho Cordoba	7/09/26, 2:03	7/09/26, 2:40	37 min 18s	david.camac	david.camac	Moderador
Sandra Milena Gomez Pulido	7/09/26, 2:04	7/09/26, 2:40	36 min 23s	sandra.gom	sandra.gom	Moderador
Mauricio Hermides Capera Valencia	7/09/26, 2:04	7/09/26, 2:40	36 min 22s	Mauricio.Ca	Mauricio.Ca	Moderador
Ivan Camilo Riaño Valencia	7/09/26, 2:05	7/09/26, 2:40	35 min 20s	ivan.riano@	ivan.riano@	Moderador
Reynel Oswaldo Gutierrez Camargo	7/09/26, 2:05	7/09/26, 2:40	35 min 18s	Reynel.Gutie	reynel.gutier	Moderador
Jose Luis Garcia Escorcia	7/09/26, 2:05	7/09/26, 2:40	35 min 12s	jose.garcia@	jose.garcia@	Moderador
Ivonne Maxyuri Rodriguez Rodriguez	7/09/26, 2:06	7/09/26, 2:40	34 min 1s	Ivonne.rodri	Ivonne.rodri	Moderador
Stefany Vieda Parra	7/09/26, 2:06	7/09/26, 2:40	34 min	Stefany.Vied	Stefany.Vied	Moderador
Luz Milena Giron Hernandez	7/09/26, 2:06	7/09/26, 2:40	33 min 47s	luz.giron@di	luz.giron@di	Moderador
Samuel Ramirez Maldonado	7/09/26, 2:08	7/09/26, 2:40	32 min			

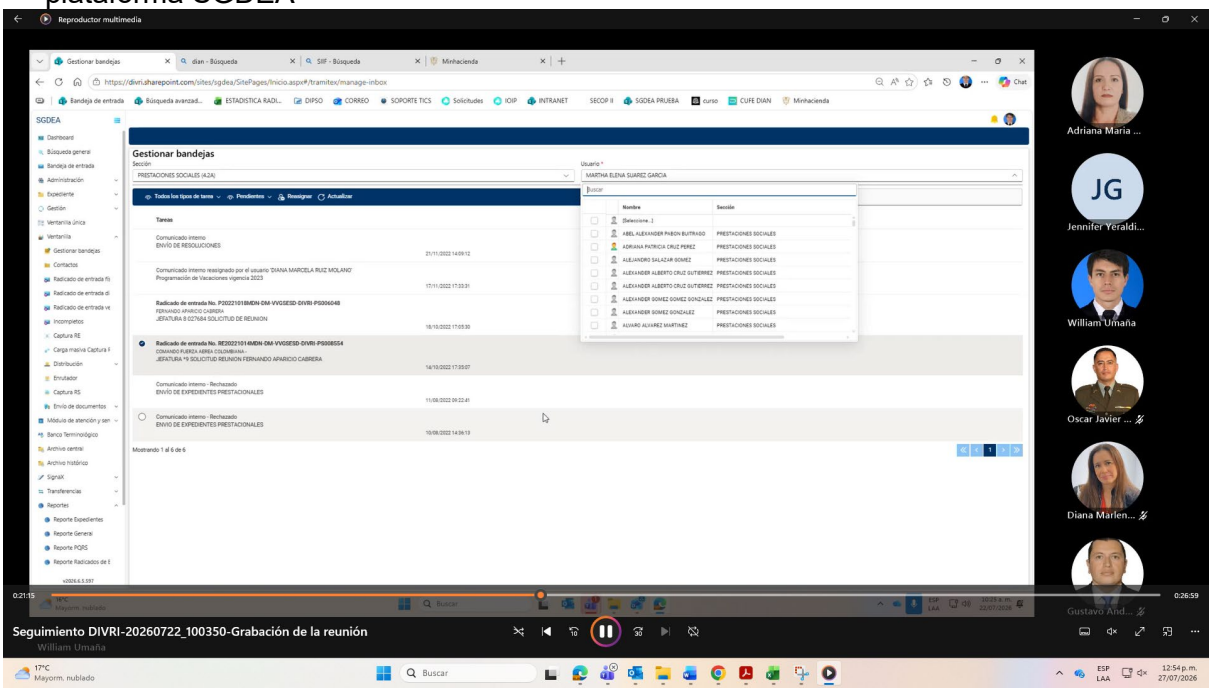
4. El 15 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



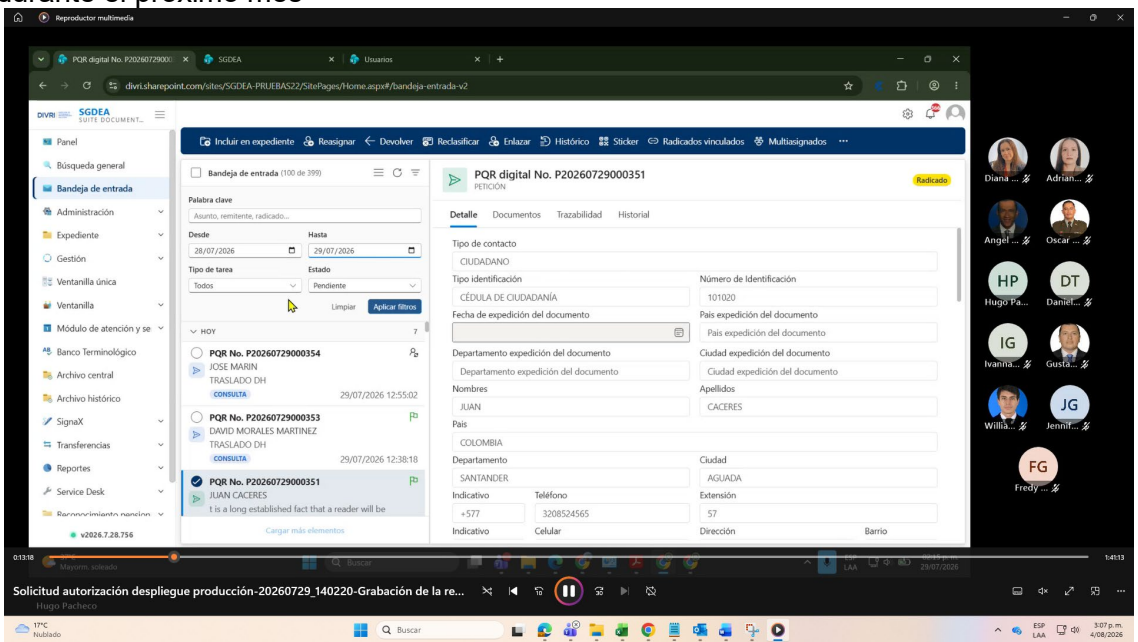
5. El 15 de julio se llevó a cabo una reunión de trabajo entre el proveedor, el equipo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y el área de Gestión Documental, con el propósito de revisar y precisar el requerimiento relacionado con la implementación de las Tablas de Retención Documental (TRD) en la plataforma SGDEA.
   Durante la sesión se realizó el levantamiento y entendimiento de las necesidades funcionales planteadas por el área de Gestión Documental, con el fin de aclarar los aspectos técnicos y funcionales del requerimiento y establecer las actividades necesarias para su implementación en la plataforma.



6. El 22 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental con el fin de dar manejo al seguimiento de los requerimientos en la plataforma SGDEA



7. El 29 de julio se llevó a cabo la reunión con el proveedor y las áreas de Atención al Ciudadano, área de TICS y Gestión Documental una sesión de socialización en la que se presentaron las nuevas mejoras y la atención de requerimientos que serán implementados en el ambiente de producción durante el próximo mes



A continuación, se presenta el informe mensual de actividades entregado por el proveedor, en el cual se describen las actividades ejecutadas, los avances alcanzados durante el periodo reportado, las incidencias atendidas y el estado de los compromisos asociados a la prestación del servicio



IOIP

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

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

IOIP

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

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES 4
3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE 6
4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN 8
6. FIRMAS 11

IOIP

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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

OBJETO: Servicio de soporte, mantenimiento, actualización y nuevos desarrollos para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES

El inicio de la segunda fase del proyecto de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales de la DIVRI representa un avance significativo en la consolidación de procesos misionales gestionados a través del SGDEA. Esta etapa permite fortalecer la estandarización y automatización de los flujos documentales asociados a la atención, trámite y seguimiento de solicitudes, contribuyendo a una gestión más eficiente, trazable y oportuna de las comunicaciones oficiales entrantes y salientes de la entidad.

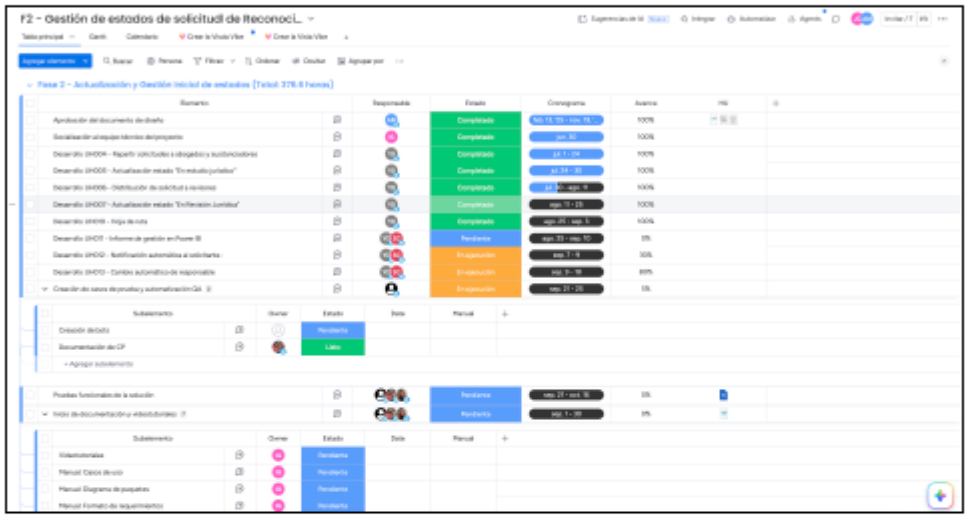
A la fecha, el proyecto presenta un avance general superior al 47%, resultado del desarrollo progresivo de cinco historias de usuario priorizadas y del adelanto en la documentación base dirigida a usuarios finales. Este progreso evidencia el cumplimiento de las actividades planificadas para la fase en curso y permite contar con insumos funcionales y técnicos que facilitarán la validación, apropiación y posterior puesta en operación de las funcionalidades implementadas.

Con base en el seguimiento realizado y en las actividades ejecutadas durante el periodo reportado, se presenta a continuación el cronograma de avance del proyecto, el cual permite visualizar el estado actual de las actividades, identificar los hitos cumplidos y

IOIP

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

mantener el control sobre los compromisos establecidos para la continuidad de la fase de desarrollo.





5

IOIP

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

3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE

A continuación, las actividades ejecutadas:

Actualización del **SGDEA**

- **Información de la solicitud:**

Sistema:	SGDEA – Sistema de Gestión documental electrónica de archivos
Fecha:	
Solicitante:	

- **Descripción del cambio:**

  No se solicitó actualizaciones del SGDEA en el mes de julio 2026.

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

  No aplica.

- **Actualización base de datos:**

  No aplica.

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

Ejecutado por:

Nombre:	
Cargo:	

6

IOIP

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

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

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

Resultado de las pruebas:	Exitoso:		No exitoso:	

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

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

Resultado de las pruebas:	Exitoso:		No exitoso:	

- **Paso a Producción:**

Aprobación de líderes técnicos y funcionales:

- Adriana Pedraza
- Ángel Parada
- Diana Díaz
- William Umaña

- **Análisis de riesgos de seguridad**

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

7

IOIP

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

- **Manuales funcionales y/o técnicos**

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

4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN

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

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

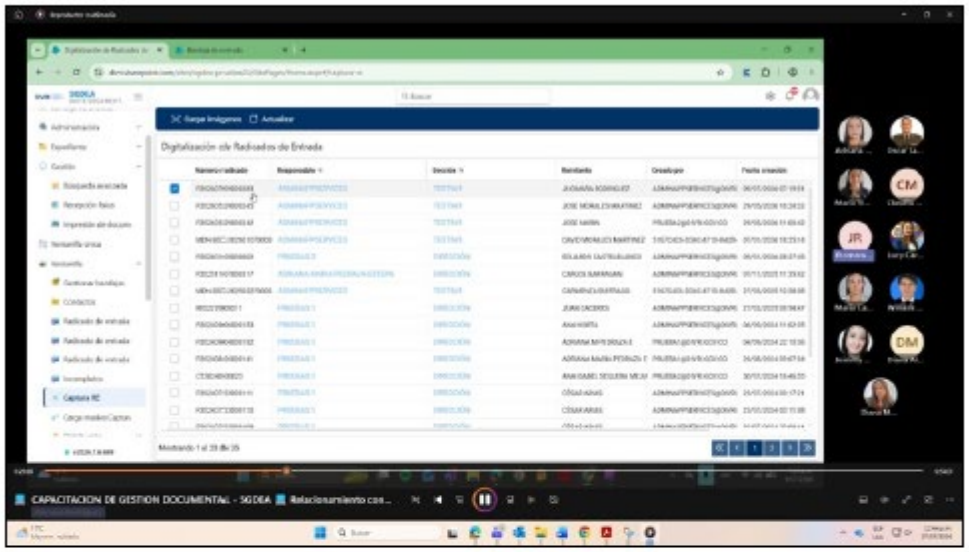
- Acta de seguimiento #27_7_2026 del 1 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #28_7_2026 del 8 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #29_7_2026 del 15 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #30_7_2026 del 22 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #31_7_2026 del 29 de julio de 2026.

- **Capacitaciones realizadas:**

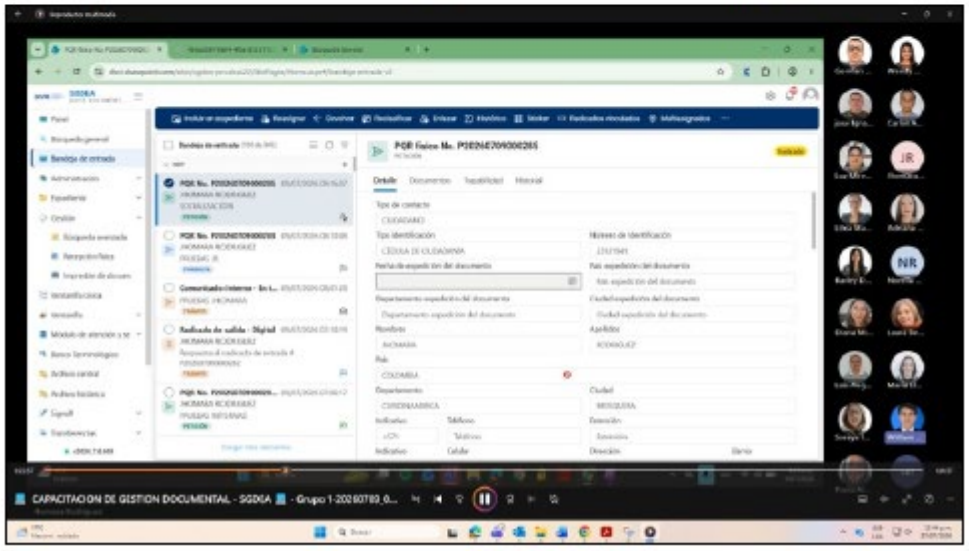
- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Relacionamiento con el ciudadano)** – 9 de julio de 2026 de 7 am a 8:30 am (Moderador: Jhomara Rodríguez).

IOIP

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



- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Grupo 1)** – 9 de julio de 2026 de 9 am a 11 am (Moderador: Jhomara Rodriguez).

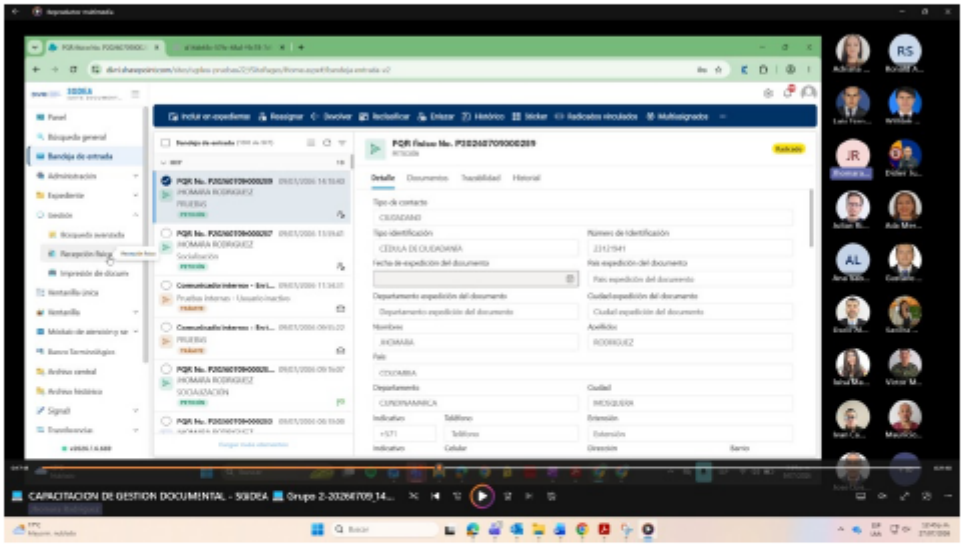


9

IOIP

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

- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Grupo 2)** – 9 de julio de 2026 de 2 pm a 4 pm (Moderador: Jhomara Rodriguez).



10

IOIP

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

5. FIRMAS

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

A continuación, se comparte el seguimiento interno a nivel de los requerimientos manejados en el mes

TICKET	FECHA	AÑO	MES	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA	MOTIVO SOPORTE	DESCRIPCION	SOLUCION	TIPIFICACION SOPORT	ESTADO	FECHA SOLUCION
MA-1926	02/07/2026	2026	JULIO	Margarita Naizaque	Veteranos	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada	Cordial saludo, solicito se escale al proveedor la novedad presentada por la servidora Margarita Naizaque del grupo Veteranos. Buen dia. En atención a las peticiones relacionadas en el reporte, se evidencian algunas inconsistencias en el sistema. En mi caso, la petición figura con estado "En trámite"; sin embargo, esta ya fue atendida y se emitió respuesta mediante el radicado RS20230717V016415. Agradezco validar esta situación y, de ser procedente, realizar la actualización correspondiente en el sistema.	Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la respuesta, en este caso solicito amablemente se actualice el estado ya que la respuesta que tiene es definitiva. Agradezco su valiosa gestión. Cordialmente, Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Informo que no es posible actualizar el estado de la petición P20230523V006685, debido a que no tiene asociado un Radicado de Salida (RS) con respuesta definitiva. Por tal motivo, el sistema no permite realizar la actualización del estado. Ante cualquier inquietud, quedamos atentos. Cordial saludo, Agradezco la respuesta, sin embargo, en anteriores oportunidades nos han colaborado en cerrar el radicado de entrada puesto que el RS de esa PQR es definitiva la servidora en su momento por error no configuro el tipo de respuesta de manera correcta. Quedo atento a comentarios. Cordialmente, Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Gracias por la respuesta. Sin embargo, no es posible actualizar el estado de la petición, ya que, como se ha indicado anteriormente, esta no cuenta con un Radicado de Salida (RS) con respuesta definitiva. Antes de realizar la actualización del estado de una petición, se valida que tenga asociado un RS con respuesta definitiva, requisito indispensable para efectuar dicho cambio. En caso de que no se vaya a generar una respuesta definitiva, se sugiere archivar la petición para mantener una adecuada gestión del trámite. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la información, se puede cerrar el ticked. Muchas gracias.	Solicitud	Cerrado	07/07/2026
MA-1927	02/07/2026	2026	JULIO	Doris Meza	Veteranos	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Doris Meza	Cordial saludo, solicito se escale al proveedor la siguiente novedad escalada por la servidora Doris Meza. Apreciado Willy. Teniendo en cuenta lo conversado personalmente, respecto a radicado P20250404V004469, informo que revisando el Histórico, no encuentro evidencias que haya sido consultado por mi, ni incluido en mi expediente. Es de anotar que en el mes de Abril 2026 salí a vacaciones, dejando mi bandeja limpia. Por lo anterior Willy, te agradezco la revisión del caso. Un abrazito.	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Se validó la petición P20250404V004469, la cual se encuentra en estado Captura RE, lista para su proceso de digitalización y posterior continuidad del trámite correspondiente. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la información el área de Gestión Documental se hará cargo de este radicado por ende se puede cerrar el ticked. Agradezco su valioso apoyo. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	03/07/2026
MA-1928	02/07/2026	2026	JULIO	Marcela Wilches	Rehabilitacion	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Marcela Wilches	Cordial saludo, solicito se escale provedor la siguiente novedad escalada por la servidora y coordinadora Marcela Wilches. Cordial saludo William Por favor podria indicarme qué hacer con esta PQR del 2023, puesto que apareció por correo electrónico.	Cordial Saludo La petición P20230526D005528 se encuentra en estado Radicado y fue reasignada al usuario Francisco Jerardo Pedraza Osorio, cuya cuenta actualmente se encuentra inactiva. Para realizar una nueva reasignación, es necesario activar previamente la cuenta del usuario. Una vez habilitada, el coordinador de Rehabilitación Inclusiva podrá reasignar la petición al funcionario correspondiente para continuar con su gestión. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la respuesta, se puede cerrar el ticked. Muchas gracias. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	06/07/2026
MA-1929	02/07/2026	2026	JULIO	Yaneth Herrera	Talento Humano	Novedad reporte radicados de entrada - Yaneth Herrera	Cordial saludo, solicito se escale al proveedor el siguiente requerimiento dispuesto por la servidora Yaneth Herrera Aguilar del grupo Talento Humano. Buen día William, agradezco tu apoyo con la revisión de este caso, el cual presenta la novedad de no tener nada pendiente como se muestra en las diferentes imágenes	Cordial Saludo Informo que se validó la petición P20250806D011261, la cual no cuenta con un RS asociado. Asimismo, se actualizó la bandeja de la usuaria Yaneth Herrera Aguilar, por lo que la petición ya se visualizará en su bandeja para que continúe con la gestión correspondiente. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros. Cordial saludo, Agradezco la gestión, la servidora le dará tramite de respuesta, se puede cerrar el ticked. Muches gracias. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	06/07/2026
MA-1930	02/07/2026	2026	JULIO	Norma Lugo	Veteranos	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Norma Lugo	Cordial saldo la servidora Norma Lugo del grupo de veteranos indica lo siguiente. Envio respuesta emitida al peticionario el 04 de MARZO DE 2022. Valga la pena aclarar que este tema debe obedecer a una anomalia del sistema. Quedo atenta a cualquier inquietud. Gracias. Nota importante, en búsqueda avanzada el radicado aparece en trámite sin embargo hay una respuesta.	Cordial Saludo Informo que se validó las peticiones P20250806D011261, RE20230117AF000467, P20230623V006685 , la cual cuentan con Radicado de Salida asociados. Sin embargo, el tipo de respuesta registrado no es definitivo, por esta razón, las peticiones continuan en estado En trámite. Las peticiones P20250929V014159 y P20251001V014286 se encuentran en la bandeja de la usuaria Jenny Marcela Martinez para su debida gestión. La petición P20221500000176 cuenta con Radicado de Salida asociado. Sin embargo, el tipo de respuesta registrado no es definitivo, por esta razon, la petición continúa en estado En trámite. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros Cordial saludo, Agradezco su gestion, se puede cerrar el ticked. Muches gracias. Cordialmente	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1931	02/07/2026	2026	JULIO	Oscar Javier Angarita Valenzuela <oscar.angarita@divri.gov.co>	Relacionamiento con el Ciudadano	Sede electronica	Cordial Saludo Realizando una validación en la sede electrónica en el estado de tramite personal, en el Tipo de Persona, al seleccionar Persona Natural debe seleccionar una pestaña de Atención Preferencial o Prioritaria de manera obligatoria y seleccionar una clasificación, de lo contrario no permite el registro. Esto podría generar una mala clasificación de las personas que se registran ya que podría no ajustarse ninguna de ellas. ¿Hay posibilidad de modificarlo para que no sea obligatoria la selección o en su defecto poner otra clasificación?	Se ha realizado el ajuste sobre la opción Otro a Ninguna de las anteriores según su solicitud.	Solicitud	Cerrado	03/07/2026
MA-1932	02/07/2026	2026	JULIO	Diana Diaz	Relacionamiento con el Ciudadano	Novedad reporte radicados de entrada	Cordial saludo, desde el grupo de relacionamiento con el ciudadano, la coordinadora Diana Diaz, indica lo siguiente: Cordial saludo, Amablemente, solicito su valiosa colaboración para revisar las siguientes PQRS, ya que aparecen registradas como vencidas; sin embargo, la fecha o el número de vencimiento reflejado no coincide con la información esperada. Agradezco de antemano su apoyo en la validación de esta situación y, de ser necesario, en la correspondiente corrección.	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Informo que el caso ha sido escalado al área de Reportes para su respectiva validación bajo el No. Interno 1491. Tan pronto recibamos su respuesta, se la estaremos informando para realizar una nueva validación del reporte. Cordial Saludo Informo que se ha validado la lógica sobre el vencimiento de las peticiones desistidas. Por favor, validar nuevamente el reporte para confirmar que la información se visualiza correctamente. Las peticiones en estado Desistido corresponden a aquellos peticiones en los que se solicitó información al ciudadano y, al no recibir respuesta dentro del plazo establecido, la petición cambia automáticamente a dicho estado. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026

MA-1933	02/07/2026	2026	JULIO	Manuel Ricardo Herrera Cubillos Manuel.Herrera@divri.gov.co	Prestaciones Sociales	Racionalización de Tramites: Novedad	Cordial Saludo El funcionario Manuel Ricardo Herrera Cubillos Manuel.Herrera@divri.gov.co indica lo siguiente: ING buenos días, un favor mira este radicado no le llega a mi primero antes, así mismo se inició proceso y aun así sigue dando la opción es decir deja iniciar el proceso más de una vez	Informo que se validó la instancia del radicado y se evidenció que no había generado el documento de RS. Se realizó la actualización correspondiente y el radicado quedó en estado Respondido. Por favor validar de nuevo.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1934	06/017/2026	2026	JULIO	German Fabara	Prestaciones Sociales	Inconveniente en los procesos de Firma	Cordial Saludo, Al funcionario German Fabara se le esta presentando el siguiente mensaje de error en el momento de generar la firma en el SGDEA agradezco de su ayuda para solventar este tema	Cordial Saludo Informo que se solicitó realizar una nueva validación, sin embargo, se presentó el mismo error. Desde el área técnica informó que es necesario realizar una actualización de SignaX Server. Tan pronto finalice dicha actualización, les estaremos informando para que puedan validar nuevamente el proceso de firma. Cordial Saludo Informo que ha finalizado la actualización de SignaX Server. Se solicitó validar nuevamente el proceso de firma y se confirmó que la firma se realizó correctamente, sin presentar novedades. Quedamos atentos a su confirmación para poder proceder con el cierre del caso.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1935	06/017/2026	2026	JULIO	German Fabara	Prestaciones Sociales	Novedad Comunicado Interno	Cordial saludo, desde la coordinación de prestaciones sociales el Dr. German Fabara, indica que el comunicado interno proveniente del servidor Nikolai Unigarro no lo puede gestionar porque en la barra de opciones no aparece nada . Adicionalmente yo como usuario administrador intente cancelar la solicitud de aprobación y me aparece un error que dice "El comunicado interno no tiene pendiente una solicitud de aprobación."	Cordial Saludo Informo que se ha validado el comunicado interno. ¿Podrías, por favor, validar nuevamente? Ahora ya se deben visualizar las opciones necesarias para continuar con el proceso de aprobación. Quedo atenta ante cualquier novedad. Cordial saludo, Se valido y se pudo ver las opciones para el proceso de validación, se puede cerrar el ticked. Agradezco su valiosa gestión. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1936	06/017/2026	2026	JULIO	William Umaña	Gestion Documental	Novedad reporte radicados de entrada	Cordial saludo, desde el area de relacionamiento con el ciudadano informan lo siguiente: Los anteriores radicados sean validados los siguientes radicados que registran vencidos con dias en 0	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Informo que el caso ha sido escalado al área de Reportes para su respectiva validación bajo el No. Interno 1500. Tan pronto recibamos su respuesta, se la estaremos informando para realizar una nueva validación del reporte. Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Informo que el reporte de PQR Operativo estaba mostrando proyectos eliminados. Por tal motivo, se realizó un ajuste para que dichos proyectos ya no se visualicen en el reporte. Adicionalmente, se identificó que el estado de algunas peticiones no se mostraba correctamente. Por ello, se actualizó la lógica del reporte para que la información reflejada corresponda con el estado registrado en el sistema. Por favor, realizar una nueva validación del reporte para confirmar que la información se visualiza correctamente.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1937	07/07/2026	2026	JULIO	Jesus Antonio Arias Arteaga Jesus.Arias@divri.gov.co	Prestaciones Sociales	Solicitud Racionalización de Tramites	Cordial Saludo El funcionario Jesus Antonio Arias Arteaga Jesus.Arias@divri.gov.co indica lo siguiente: Buenos días Ing. solicito me colabore con este caso: NO aparecen los siguientes números de expedientes, en gestión de solicitudes para la firma, pero SI aparecen en consulta general: Números de expedientes: 1043-1027-1143-1042-1207-1204-1091-1206-1090-1089-1149-1039-1038-1041-1088-1132-1040-103-1037-1036-1026-1153-1087-1086-1085-1084-1083-1135-1182-1081-1137-1123-1080-1032-1079-1033-1066-1078-1147-1077-1076-1075-1074-1146-1073-1148-1072-1030-1068-1069. Muchas gracias por su atención.	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial Saludo Por favor, realizar la validación nuevamente. Se revisaron las instancias y se evidenció que no se había generado el documento. Se efectuó la validación correspondiente para garantizar que las instancias finalizaran correctamente. Ante cualquier inquietud, no dude en comunicarse con nosotros.	Solicitud	Cerrado	08/07/2026
MA-1939	10/07/2026	2026	JULIO	Didier Julian Sierra Forigua Didier.Sierra@divri.gov.co	Prestaciones Sociales	Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES	Cordial Saludo El funcionario Didier Julian Sierra Forigua Didier.Sierra@divri.gov.co indica lo siguiente: Cordial saludo. Por medio del presente, solicito muy respetuosamente su intervención, de acuerdo con el alcance de sus funciones, con el fin de brindar solución a la situación expuesta en el correo que antecede. Lo anterior, teniendo en cuenta que en la relación de los números de radicado se evidencia que aún existen casos reportados como pendientes de gestión. Sin embargo, al realizar una revisión, se observa que varios de estos trámites ya cuentan con su respectivo oficio de respuesta, por lo que agradecemos validar y actualizar dicha información. De igual manera, se evidencia que en el listado se incluyen radicados correspondientes a vigencias anteriores, asignados a funcionarios que actualmente ya no laboran en la entidad. En ese sentido, resulta pertinente verificar esta situación, considerando que dichos funcionarios, al momento de realizar la entrega de su cargo, debieron encontrarse al día con sus responsabilidades para obtener el respectivo paz y salvo. Por lo anterior, agradecemos revisar y depurar la información contenida en el listado anexo, con el fin de establecer el estado real de los radicados y adelantar las acciones que correspondan para su cierre o reasignación, según sea el caso. Agradezco de antemano su atención y colaboración. Quedo atento a sus comentarios.	RE20230210PS001863 RE20230210PS001874 P20230706PS007173 Por otro lado las siguientes peticiones no cuentan con un radicado de salida No. Radicado Estado en Sistema Asignado a: Observaciones P20220824MDN-DM-VVGSESD-DIVRI-PS003425 En tramite Flor Maria Ramirez Usuario Inactivo P20221018MDN-DM-VVGSESD-DIVRI-PS006048 Radicado Martha Elena Suarez Garcia Usuario Inactivo RE20221128MDN-DM-VVGSESD-DIVRI-PS010446 En tramite Maria Helena Gonzalez Franco - Divri Usuario Inactivo RE20230113PS000375 Radicado Martha Isabel Ochoa Duarte Usuario Inactivo RE20230116PS000457 Radicado Martha Isabel Ochoa Duarte Usuario Inactivo P20230814PB011237 Radicado Angela Yaneth Sedano Quiroga Usuario Activo P20241025PS014552 Radicado Diego Mauricio Nino Camacho - Divri Usuario Inactivo P20260605AF009252 Radicado Rafael Arturo Lopez Amaya P20260609PS009395 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260616AF009664 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260617AF009716 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260617AF009726 En tramite Anderson Alejandro Gomez Molina P20260617PS009734 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260623PS010057 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260623PS010068 Radicado Anderson Alejandro Gomez Molina P20260624AF010178 En tramite Anderson Alejandro Gomez Molina Y las siguientes peticiones ya se encuentran respondidas por lo cual ya no deberá generar alerta P20260603PS009000 P20260603PS009029 P20260603AF009047 P20260604PS009136 P20260604AF009139 P20260604PS009177 P20260604RC009186 P20260605AF009209 P20260605PS009212 P20260605PS009217 P20260605PS009220 P20260605PS009228 P20260605PS009235	Solicitud	Cerrado	30/08/2026
MA-1940	16/07/2026	2026	JULIO	Diana Diaz	Relacionamiento con el Ciudadano	Error al firmar	Cordial Saludo la funcionaria Diana Marlen Diaz Amaya diana.diaz@divri.gov.co indica que se le presenta el siguiente error al firmar este RS	Yeraldin Gutierrez comentó: Cordial saludo, Por favor, actualice la bandeja. Una vez realizada la actualización, deberá visualizar el proyecto correspondiente a la Firma Digital del Radicado de Salida, con el cual podrá continuar con el proceso de firma. Quedamos atentos a cualquier novedad.	Solicitud	Cerrado	21/07/2026

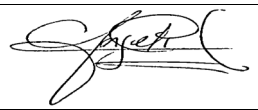
MA-1942	22/07/2026	2026	JULIO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Novedad usuario creado	Cordial saludo, Solicito amablemente se escale al proveedor la siguiente novedad, el dia de ayer se creó el usuario de una nueva servidora trasladada de EJN, en la plataforma está en estado activa, pero al momento de ingresar bien sea por google chrome y Microsoft Edge no permite el ingreso, se intentó borrar el cache desde la opción F12 - Application - Storage y también desde el botón de recargar página, click derecho - vaciar memória cache y forzar actualizacion. Pero los intentos fueron fallidos, también se intentó desactivar y volver a activar, pero tampoco funciono. Por ultimo se intento abrir desde otro computador pero tambien fue fallido el intento. Agradezco se revise este caso en el menor tiempo posible, muchas gracias.	Cordial Saludo Informo que se realizó la sincronización de los usuarios. Agradecemos validar nuevamente el ingreso al sistema. Ante cualquier novedad, no dude en comunicarse con nosotros.	Solicitud	Cerrado	24/07/2026
MA-1943	22/07/2026	2026	JULIO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Novedad integración sectorial - traslados por competencia.	Cordila saludo, El área de Gestión Documental Wiliam Umaña indica lo siguiente: Solicito amablemente se escale al proveedor la siguiente novedad: al momento de realizar el traslado por competencia mediante la integración sectorial a MDN arroja error el cual impide generar el radicado de salida y traslado. Agradezco su valiosa gestión.	Cordial Saludo Informo que el secret de la cuenta utilizada para la integración con DIVRI ha expirado. Esta novedad ya fue reportada al Ministerio y nos encontramos a la espera de que se genere un nuevo secret. Mientras se realiza este proceso, la integración permanecerá inhabilitada con el fin de evitar el represamiento de información y posibles inconsistencias en el procesamiento. Tan pronto recibamos la nueva credencial y la integración sea restablecida, estaremos informando oportunamente. "Informo que se realizó la configuración del secret y, posteriormente, se activó nuevamente la integración. Agradecemos confirmar si la integración opera correctamente."	Solicitud	Cerrado	24/07/2026
MA-1944	22/07/2026	2026	JULIO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Novedad reportes de radicados de entrada	Cordial saludo, Solicito amablemente se escale de manera URGENTE el proveedor el siguiente caso: desde diferentes areas de la DIVRI me han reportado que al momento de generar el reporte de radicados de entrada solo muestra 14 radicados como se evidencia en la imagen adjunta. Agradezco su valiosa colaboración en resolver este tema lo, mas rápido posible ya que hay servidores que requieren este tema de manera urgente.	Informo que se validó el reporte operativo de radicados de entrada, el cual actualmente muestra un total de 17.182 registros correspondientes al año 2026. Es importante verificar que los campos de filtrado ubicados en el lado izquierdo del reporte no tengan filtros aplicados, ya que estos pueden afectar la cantidad de registros visualizados. Cordial saludo, Agradezco la información, y como se menciono en la reunión de seguimiento queda pendiente por parte del proveedor verificar sobre el filtro que al parecer esta predeterminado. Agradezco su gestión, quedo atento. Cordialmente, Yeraldin Gutierrez Hoy 12:53 PM Cordial Saludo Informo que la solicitud fue escalada al área de Reportes mediante el Ticket Interno No. 1727 para su respectiva validación. Tan pronto contemos con una respuesta o avances sobre el caso, estaremos informándolos oportunamente. Quedamos atentos a cualquier inquietud. Cordial Saludo Informo que se finalizó el ajuste solicitado. El reporte ya no cargará filtros aplicados por defecto. Adicionalmente, se habilitó el botón Borrar todas las segmentaciones, el cual permitirá eliminar de forma inmediata todos los filtros que el usuario haya aplicado. Cordial saludo, Agradezco la respuesta, se puede cerrar el ticked. Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	27/07/2026
MA-1945	24/07/2026	2026	JULIO	William Umaña william.umana@divri.gov.co	Gestion Documental	Novedad integración sectorial - traslados por competencia.	Cordila saludo, El área de Gestión Documental Wiliam Umaña indica lo siguiente: Solicito amablemente se escale al proveedor la siguiente novedad: al momento de realizar el traslado por competencia mediante la integración sectorial a MDN arroja error el cual impide generar el radicado de salida y traslado. Agradezco su valiosa gestión. Se sigue presentando el mismo error	Cordial saludo, Se confirma que, de acuerdo con la información suministrada por el proveedor, se solicitó realizar una nueva validación del servicio. El usuario efectuó las pruebas correspondientes y confirmó que el servicio ya se encuentra operativo y funcionando correctamente. Por favor cerrar el requerimiento Cordialmente,	Solicitud	Cerrado	24/07/2026
MA-1948	30/07/2026	2026	JULIO	PAOLA ALEJANDRA MORENO VASQUEZ	Prestaciones Sociales	Inconveniente en la aprobacion de Comunicado Interno	Cordial Saludo la funcionaria PAOLA ALEJANDRA MORENO VASQUEZ indica lo siguiente: Buenas tardes Necesito ayuda toda vez que mi nombre no aparece como usuario aprobador y antes si tenia ese rol, el cual es necesario para aprobar la promoga de mi contrato. Agradezco la ayuda adjunto soporte en el que se ve que mi nombre no esta en la lista	Informo que se ha activado el Rol para aprobar comunicados internos, por favor actualizar y validar de nuevo.	Solicitud	Cerrado	03/08/2026

21

Anexos

1. Factura **SETT433** por un valor de $11.972.491,23
2. Certificación expedida por el contratista, sobre aportes a seguridad social
3. Entrada de bienes por concepto de servicios 1002459708
4. Recibido a satisfacción
5. CUFE

FIRMA DEL SUPERVISOR	Adriana Pedraza
NOMBRE DEL SUPERVISOR	ADRIANA MARIA PEDRAZA ESTEPA

	CARGO DEL SUPERVISOR	Profesional de Defensa – TICS
	FIRMA DEL SUPERVISOR	
	NOMBRE DEL SUPERVISOR	ANGEL NORBERTO PARADA DUARTE
	CARGO DEL SUPERVISOR	Técnico de Servicios – Gestión Documental
23	**FECHA DE EXPEDICION**	Bogotá, 5 AGOSTO de 2026

ENTRADA RECEPCIÓN DE SERVICIO

PEDIDO: 4500573657

CONTRATO: 4600233886

PROVEEDOR DE SERVICIOS	IOIP S.A.S.	**FECHA RECIBO DEL SERVICIO**	05.08.2026
CONTRATO No.	54		
UNIDAD RECEPTORA	1040 CENTRO REHAB INCLUSIVA		
CONCEPTO Hace constar que se recibieron a entera satisfacción el / los servicios que a continuación se relacionan y que el proveedor cumplió con las obligaciones contraídas en el / los pedidos 4500573657, contrato interno 4600233886 de fecha 05.08.2026 respectivamente.			

ID	PEDIDO	POS	NUMERO HOJA DE ENTRADA.	DESCRIPCIÓN SERVICIO	COND	P/N	SERIE	VALOR
1	4500573657	00010	1002459708	SERVICIO DE SOPORTE,ACTUALIZACION Y MANT				11.972.491,23
							VALOR TOTAL SERVICIOS	COP 11.972.491,23

OBSERVACIONES

FIRMAS

INFORME No. 07

Informe de la Gestión del Soporte Técnico – Julio 2026

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

Periodo: 01 al 31 de julio 2026

CONTENIDO

1. Resumen Ejecutivo 3
2. Herramientas de Control 4
3. Registro casos de soporte 5
4. Conclusiones 10
5. Firmas 10

1. Resumen Ejecutivo

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

Las solicitudes se agruparon en 4 categorías:

1. **Gestión de Documentos:** Solicitudes vinculadas a radicados en trámite pese a tener respuesta definitiva, firmas con archivos adjuntos de gran tamaño y gestión de trámites.

2. **Reportes:** Revisión de inconsistencias y ajustes en los informes del SGDEA, incluyendo el reporte MAS y el reporte operativo de radicados de entrada.

3. **Notificacion de alertas:** Notificacion de alerta sobre peticiones próximas a vencer.

4. **Gestión de Usuarios:** Gestión de accesos, sincronización de nuevos usuarios y resolución de fallos de ingreso al sistema.

Las categorías de **Gestión de Documentos** 67% (14 Ticekts) asociadas principalmente a radicados de entrada, comunicados internos, reconocimiento pensional y firma digital y **Reportes** 14% con Tres (3) solicitudes de configuración de permisos, concentraron la mayor cantidad de solicitudes.

1. Resultados detallados por clasificación

Clasificación	Cantidad	%
Gestion de Documentos	14	67%
Reportes	3	14%
Gestión de Usuarios	2	10%
Sede Electrónica	1	5%
Notificación de Alerta	1	5%
Total general	**21**	**100%**

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

2. Cumplimiento del ANS

Se gestionaron 21 tickets de soporte. De estos, 19 solicitudes (90%) cumplieron con el ANS, 1 solicitud (5%) no cumplió el plazo, y 1 caso (5%) permanece abierto a la espera de configuración a realizar sobre responsable del flujo de reconocimiento pensional.

¿Cumplio con el ANS?	Cantidad	%
SI	19	90%
NO	1	5%
-	1	5%
Total general	**21**	**100%**

Tabla 2: Cumplimiento del ANS

3. Cantidad de Tickets por fecha

La distribución muestra un pico de solicitudes el día 2 de julio, con 6 tickets registrados el mismo día, coincidiendo con la apertura de varias PQRS relacionadas con radicados de entrada. Los días 6 y 22 de julio concentraron 3 solicitudes cada uno.

Fecha de Registro	Cantidad de Tickets
02-07-2026	6
03-07-2026	2
06-07-2026	3
07-07-2026	1
08-07-2026	1
10-07-2026	1
16-07-2026	1
22-07-2026	3
24-07-2026	2
30-07-2026	1
Total general	**21**

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

2. Herramientas de Control

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

3. Registro casos de soporte

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
MA-1931	Sede electrónica	Al seleccionar Persona Natural debe seleccionar una pestaña de Atención Preferencial o Prioritaria de manera obligatoria y seleccionar una clasificación, de lo contrario no permite el registro.	02-07-2026 15:45	03-07-2026 08:12	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Sede Electrónica	Se ha realizado el ajuste sobre la opción Otro a Ninguna de las anteriores según su solicitud.
MA-1927	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Doris Meza	Respecto a radicado P20250404V004489, informo que revisando el Histórico, no encuentro evidencias que haya sido consultado por mí, ni incluido en mi expediente.	02-07-2026 09:20	03-07-2026 11:57	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la petición P20250404V004489, la cual se encuentra en estado Captura RE, lista para su proceso de digitalización y posterior continuidad del trámite correspondiente.
MA-1930	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Norma Lugo	Validar estado de peticiones.	02-07-2026 09:29	03-07-2026 12:03	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validaron todas las peticiones, indicando su estado actual y el usuario responsable.
MA-1929	Novedad reporte radicados de entrada -	El usuario no encuentra la solicitud en la bandeja, aunque	02-07-2026 09:26	02-07-2026 12:06	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	La petición fue revisada y no cuenta con un RS asociado. Se actualizó la bandeja de Yaneth

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
	Yaneth Herrera	recibió una alerta.								Herrera Aguilar, quien ahora podrá visualizar la solicitud y continuar con el proceso correspondiente.
MA-1929	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada - Marcela Wilches	¿Podría orientarme sobre cómo proceder con esta PQR del 2023 que recibí por correo electrónico?	02-07-2026 09:23	02-07-2026 11:52	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	La petición está en estado Radicado y fue asignada a Francisco Jenardo Pedraza Osorio, cuya cuenta está inactiva. Una vez habilitada la cuenta, el coordinador de Rehabilitación Inclusiva podrá reasignar la solicitud al funcionario adecuado.
MA-1926	PQRS: Novedad reporte radicados de entrada	Se detectaron inconsistencias en el sistema respecto a la petición, que aparece como "En trámite" aunque ya fue atendida y respondida con el radicado RS20230717V016415.	02-07-2026 09:14	02-07-2026 09:29	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la petición P20230623V006685, asociada al RS20230717V016415; el tipo de respuesta no es definitiva, por lo que la petición permanece en trámite. Se recomienda archivar la petición si no se generará una respuesta definitiva.
MA-1933	Racionalización de Trámites: Novedad	No llegó radicado a bandeja del primero Arias de reconocimiento pensional.	03-07-2026 11:58	03-07-2026 16:51	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó la instancia del radicado; no había generado el documento de RS. Se realizó la actualización correspondiente y

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
										el radicado quedó en estado Respondido.
MA-1932	Novedad reporte radicados de entrada	Solicito revisar las siguientes PQRS que figuran como vencidas, aunque la fecha o el número de vencimiento registrado no coincide con la información esperada.	03-07-2026 11:53	07-07-2026 10:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se validó la lógica sobre el vencimiento de las peticiones desistidas; se solicitó validar nuevamente el reporte.
MA-1936	Novedad reporte radicados de entrada	Se deben validar los radicados que aparecen vencidos con 0 días para asegurar su correcto registro.	06-07-2026 09:20	07-07-2026 13:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se ajustó el reporte de PQR Operativo para eliminar la visualización de proyectos inexistentes y corregir la lógica de estado de las peticiones.
MA-1935	Novedad Comunicado Interno	El comunicado interno enviado por el servidor Nikolai Unigarro no puede ser gestionado; al cancelar la solicitud de aprobación se genera un error.	06-07-2026 09:17	06-07-2026 10:44	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	El comunicado interno fue revisado; se solicitó validar de nuevo.
MA-1934	Inconveniente en los procesos de Firma	Novedad al firmar radicado de salida.	06-07-2026 08:30	06-07-2026 13:22	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se concluyó la actualización de SignaX Server; se verificó el proceso

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
										de firma sin inconvenientes.
MA-1937	Solicitud Racionalización de Trámites	Algunos números de expedientes no figuran en gestión de solicitudes para firma, aunque sí están disponibles en la consulta general.	07-07-2026 07:51	07-07-2026 09:42	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se verificó que el documento no fue generado y se realizó la validación necesaria para la correcta finalización de las instancias.
MA-1938	Novedad usuario inactivo	Se requiere revisar la situación del usuario de la coordinadora Enith Quiñones: su cuenta fue desactivada el 24/06/2026 pero continuó recibiendo comunicados internos.	08-07-2026 09:22	-	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	NO	Gestión de Documentos	En validación. El 29 de julio se detectó que el sistema asigna comunicados internos a usuarios inactivos. Para el despliegue del 3 de agosto se implementará la solución que impide guardar comunicados vinculados a usuarios inactivos.
MA-1939	Revisión de RS vencidos: RV/Alerta de PQR - Compilado - Prestaciones Sociales	Novedad sobre notificación de alerta.	10-07-2026 14:18	14-07-2026 12:38	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Notificación de Alerta	Se revisaron 125 peticiones; se detectaron RS sin respuesta definitiva, peticiones en bandejas de usuarios inactivos y RS con respuesta definitiva generados después del vencimiento del plazo.

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
MA-1940	Error al firmar	Error al firmar radicado de salida.	16-07-2026 06:23	16-07-2026 09:21	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se actualizó la bandeja para visualizar el proyecto relacionado con la Firma Digital del Radicado de Salida y continuar el proceso de firma.
MA-1942	Novedad usuario creado	Usuaria no logra ingresar al sistema.	22-07-2026 09:19	22-07-2026 09:23	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se realizó la sincronización de usuarios y se solicitó validar nuevamente el ingreso al sistema.
MA-1943	Novedad integración sectorial - traslados por competencia	Al realizar el traslado por competencia vía integración sectorial a MDN se presenta un error que impide generar el radicado de salida y traslado.	22-07-2026 09:22	22-07-2026 16:06	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se completó la configuración del secret y la integración se activó nuevamente con éxito.
MA-1944	Novedad reportes de radicados de entrada	Desde diferentes áreas de la DIVRI se reportó que el reporte de radicados de entrada solo muestra 14 radicados.	22-07-2026 09:24	24-07-2026 14:28	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Reportes	Se ajustó el reporte para que no cargue filtros por defecto y se habilitó el botón "Borrar todas las segmentaciones".
MA-1945	Novedad integración sectorial - traslados por competencia	Se presenta un error durante el traslado por competencia	24-07-2026 09:40	24-07-2026 11:14	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Documentos	Se validó el servicio con el proveedor; el usuario confirmó que el servicio se

No. Ticket	Asunto	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Severidad	Tiempo de Solución	Estado	¿Cumplió ANS?	Clasificación	Observaciones
		vía integración sectorial a MDN que impide generar el radicado de salida y traslado.								encuentra operativo.
MA-1946	Solicitud cambio de rol – Racionalización de Trámites Reconocimientos PS	Solicita que a la funcionaria Gina Paola Marín Ramírez se le otorguen los permisos actuales del solicitante en el SGDEA, por traslado a partir del 24 de julio de 2026.	24-07-2026 10:33	24-07-2026 15:02	Prioritario	12-16 Horas	Abierto	-	Gestión de Usuarios	Se activaron los roles necesarios en la cuenta gina.marin@divri.gov.co; se requiere que la cuenta Jesus.Arias@divri.gov.co quede sin tareas pendientes para completar la designación como responsable.
MA-1948	Inconveniente en la aprobación de Comunicado Interno	Solicita activar rol para aprobar comunicados internos.	30-07-2026 13:02	30-07-2026 13:34	Prioritario	12-16 Horas	Cerrado	SI	Gestión de Usuarios	Se activó el rol para aprobar comunicados internos; se solicitó actualizar y validar nuevamente.

4. Conclusiones

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

Se evidenció que la mayoría de las solicitudes correspondieron a la categoría de Gestión de Documentos, asociada principalmente a radicados de entrada, comunicados internos y trámites de reconocimiento pensional.

El cumplimiento del ANS fue del 90%, con un (1) ticket que no cumplió el plazo (MA-1938) y un (1) ticket abierto en espera de definición y cierre (MA-1946).

5. Firmas

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

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

JULIO 2026

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

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

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

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN..... 4
2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES..... 4
3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE 6
4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN..... 8
6. FIRMAS..... 11

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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

OBJETO: Servicio de soporte, mantenimiento, actualización y nuevos desarrollos para el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

2. REPORTE DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTES

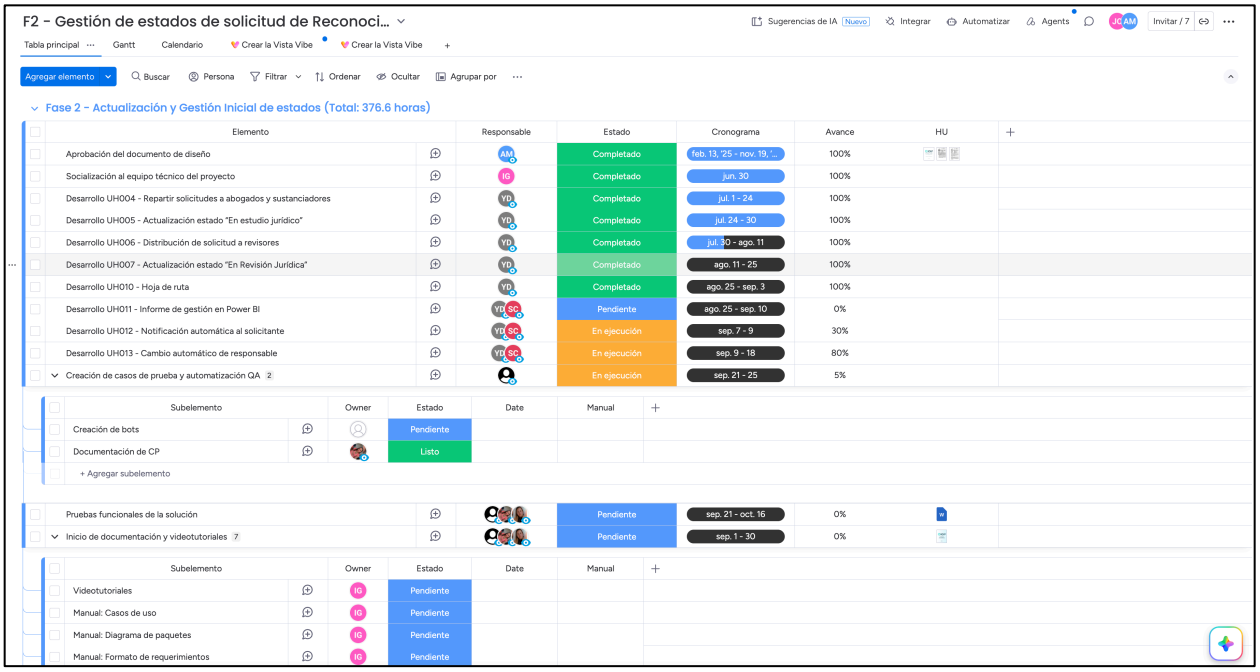
El inicio de la segunda fase del proyecto de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales de la DIVRI representa un avance significativo en la consolidación de procesos misionales gestionados a través del SGDEA. Esta etapa permite fortalecer la estandarización y automatización de los flujos documentales asociados a la atención, trámite y seguimiento de solicitudes, contribuyendo a una gestión más eficiente, trazable y oportuna de las comunicaciones oficiales entrantes y salientes de la entidad.

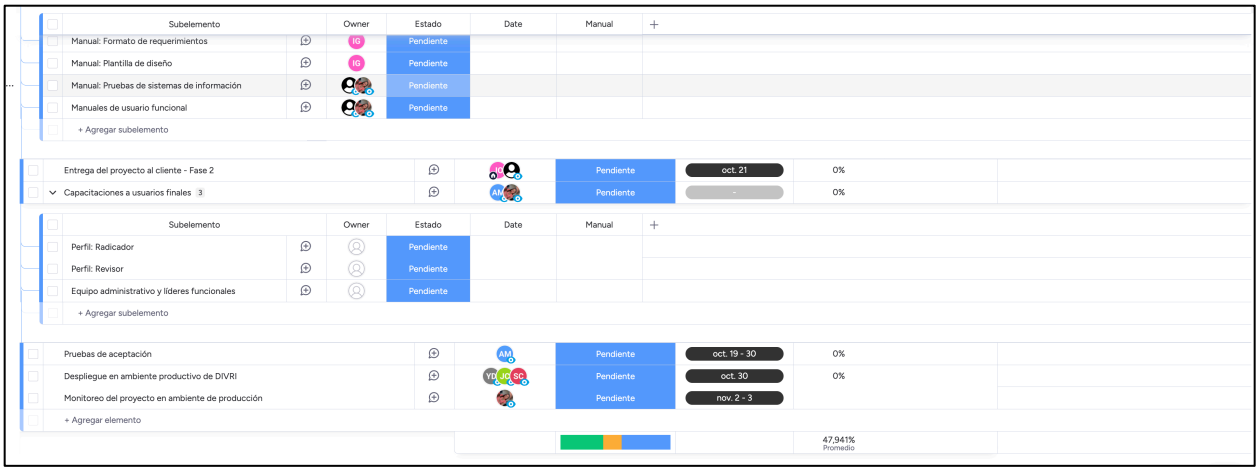
A la fecha, el proyecto presenta un avance general superior al 47%, resultado del desarrollo progresivo de cinco historias de usuario priorizadas y del adelanto en la documentación base dirigida a usuarios finales. Este progreso evidencia el cumplimiento de las actividades planificadas para la fase en curso y permite contar con insumos funcionales y técnicos que facilitarán la validación, apropiación y posterior puesta en operación de las funcionalidades implementadas.

Con base en el seguimiento realizado y en las actividades ejecutadas durante el periodo reportado, se presenta a continuación el cronograma de avance del proyecto, el cual permite visualizar el estado actual de las actividades, identificar los hitos cumplidos y

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

mantener el control sobre los compromisos establecidos para la continuidad de la fase de desarrollo.





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

3. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE

A continuación, las actividades ejecutadas:

Actualización del SGDEA

- **Información de la solicitud:**

Sistema:	SGDEA – Sistema de Gestión documental electrónica de archivos
Fecha:	
Solicitante:	

- **Descripción del cambio:**

  No se solicitó actualizaciones del SGDEA en el mes de julio 2026.

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

  No aplica.

- **Actualización base de datos:**

  No aplica.

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

Ejecutado por:

Nombre:	
Cargo:	

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

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

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

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

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

Nombre de quien realiza la prueba:	
Cargo:	

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

- **Paso a Producción:**

  Aprobación de líderes técnicos y funcionales:
  - Adriana Pedraza
  - Ángel Parada
  - Diana Díaz
  - William Umaña

- **Análisis de riesgos de seguridad**

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

- **Manuales funcionales y/o técnicos**

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

4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA OPERACIÓN

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

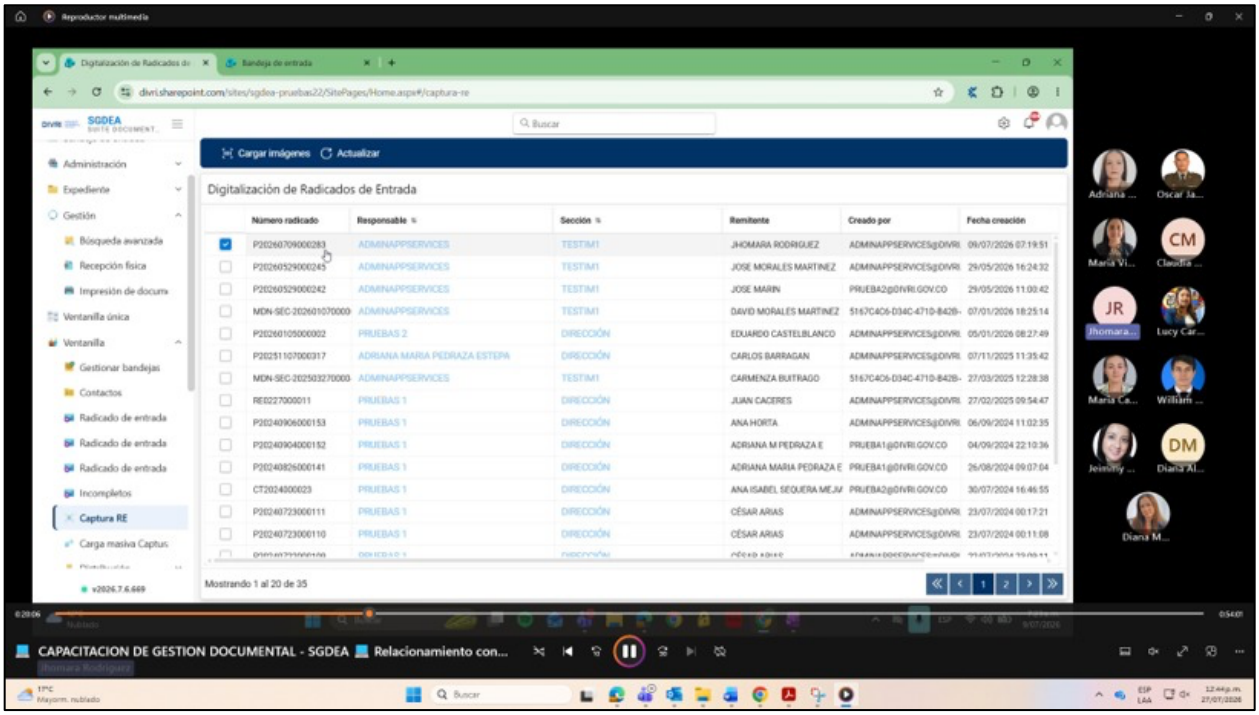
Para efecto de control de estos seguimientos se genera documentación mediante actas y documentos de entendimiento las cuales reposan en el archivo de cada una de las partes.

- Acta de seguimiento #27_7_2026 del 1 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #28_7_2026 del 8 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #29_7_2026 del 15 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #30_7_2026 del 22 de julio de 2026.
- Acta de seguimiento #31_7_2026 del 29 de julio de 2026.

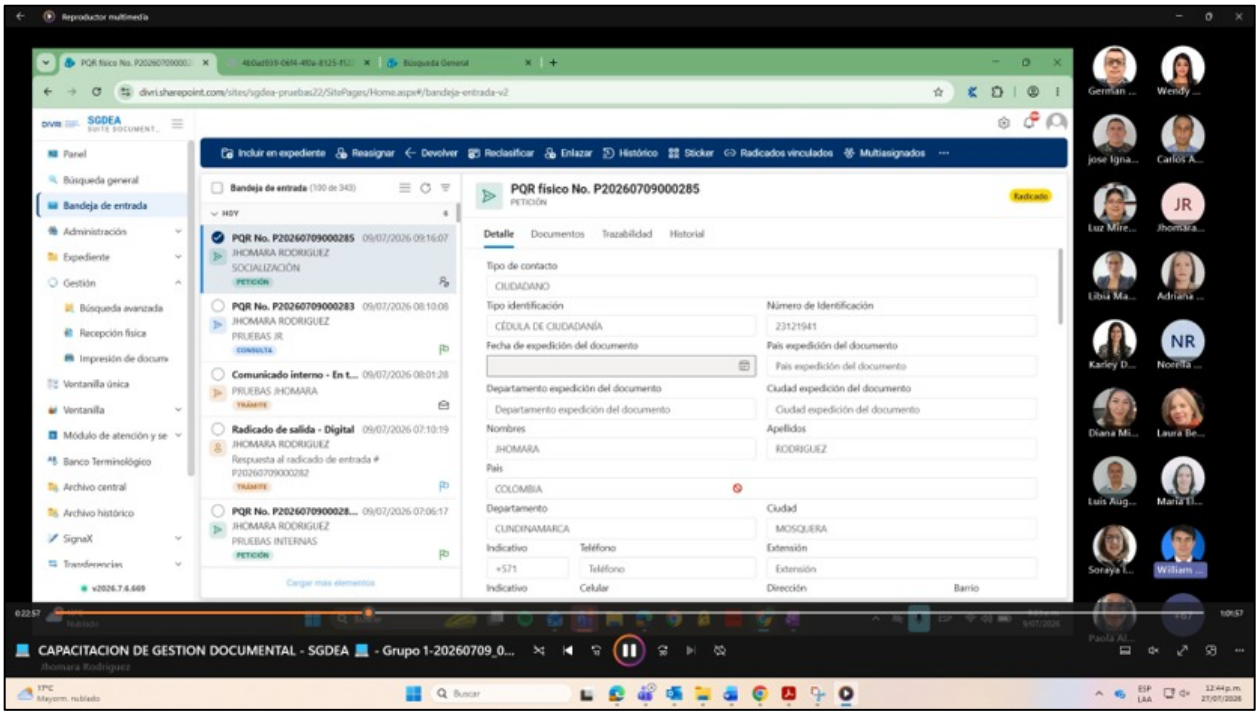
- **Capacitaciones realizadas:**

- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Relacionamiento con el ciudadano)** – 9 de julio de 2026 de 7 am a 8:30 am (Moderador: Jhomara Rodríguez).

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

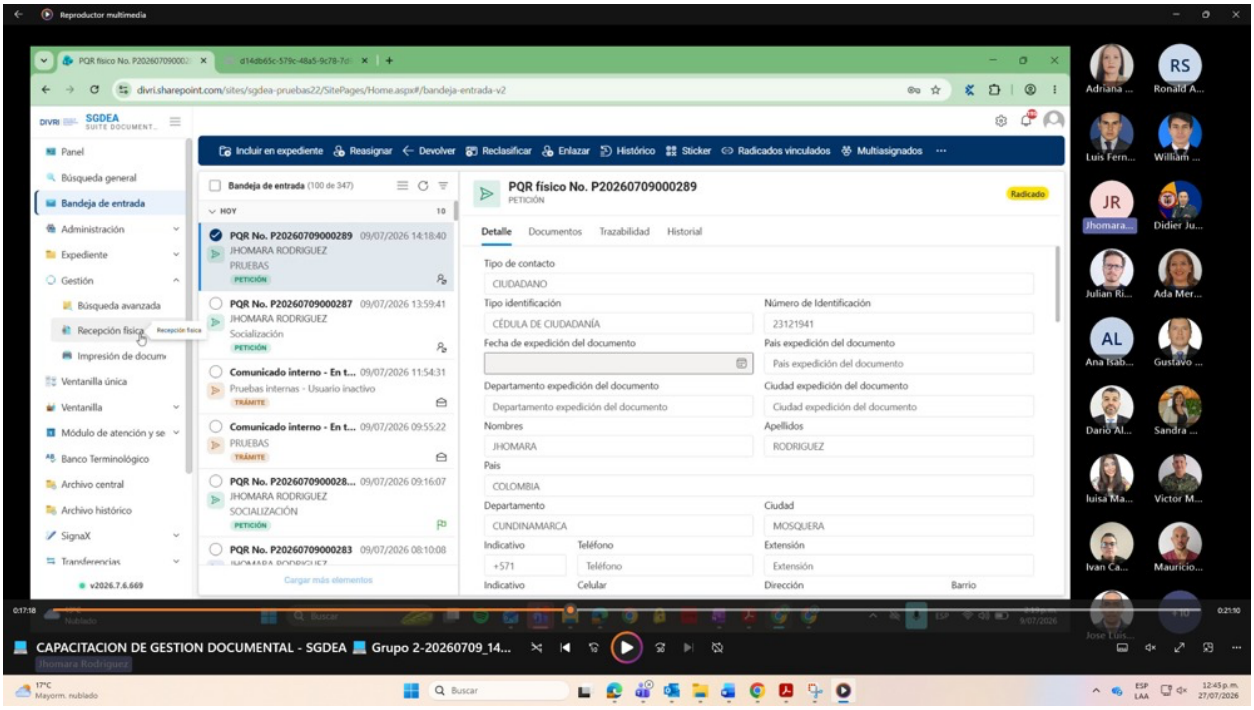


- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Grupo 1) –** 9 de julio de 2026 de 9 am a 11 am (Moderador: Jhomara Rodriguez).



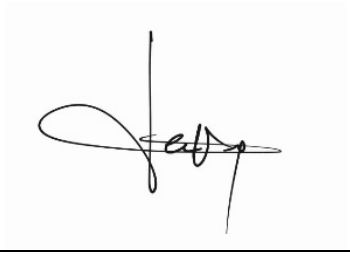
Calle 85 # 22A-39
Teléfono 601-9156061
Celular 3123912391
Bogotá D.C Colombia
NIT 901257606-5

- **CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGDEA (Grupo 2)** – 9 de julio de 2026 de 2 pm a 4 pm (Moderador: Jhomara Rodriguez).



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

5. FIRMAS

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

Acta Número	021				
Tema / Asunto	MESA DE SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO ESTRATEGÍA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Fecha	30 de julio de 2026	**Hora Inicio**	14:00 p.m.	**Hora Final**	14:30 pm
Lugar	Virtual/Teams				

Participantes	
IT. Oscar Angarita Valenzuela	Integrante GRC
Diana Marlen Diaz	Coordinadora GRC
Adriana María Pedraza	TICS
SP. Luis Enrique Rodríguez Martínez	Reconocimientos
SV. Manuel Ricardo Herrera Cubillos	Reconocimientos
Paola Margarita Calderón Pérez	Integrante Grupo Planeación
Gustavo Barragan Salguero	Gestión Documental
Invitados	
N/A	
Ausentes	
Natalia Chaverria Sepulveda	Grupo de Comunicaciones

Orden del día

Desarrollar la mesa de seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites.

Desarrollo

La reunión inició con la intervención del Intendente Oscar Javier Angarita Valenzuela, quien presentó el estado general del proyecto e informó que, de acuerdo con el cronograma general establecido, se registra un avance del 60%, evidenciando el cumplimiento progresivo de las actividades definidas y el compromiso de las áreas participantes para alcanzar los objetivos propuestos.

Posteriormente, se socializaron los resultados de la jornada institucional realizada el 09 de julio de 2026, dirigida a todos los funcionarios de la DIVRI, durante esta actividad se presentaron los beneficios asociados a la consulta del expediente prestacional en línea, iniciativa que forma parte de la estrategia de racionalización de trámites adoptada por la Dirección.

Se destacó que esta herramienta permitirá optimizar el acceso a la información prestacional, reducir tiempos de respuesta asociados a consultas y seguimientos, fortalecer la transparencia institucional y mejorar significativamente la experiencia de los usuarios internos y externos. Asimismo, resaltó la importancia de promover el uso de los canales digitales y generar una

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

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

cultura de apropiación tecnológica entre los funcionarios, con el fin de maximizar los beneficios de la plataforma implementada.

Seguidamente, se abordó la solicitud realizada por el proveedor IOIP el día 07 de julio de 2026, relacionada con la validación formal de los estados de gestión correspondientes a las tareas del flujo de Reconocimiento Pensional Fase 2. Durante la sesión se informó que dicha validación fue atendida por el Grupo de Prestaciones Sociales, el cual definió y aprobó los estados que conforman el flujo de trabajo del proceso.

Nro	Estado	Referencia	Estado Definitivo
1	Conformación expediente prestacional	RN10, RN25 (HU_002/HU_003)	Conformación expediente prestacional
2	En estudio jurídico	RN36 (HU_004)	En proceso de asignación al abogado sustanciador
3	Elaboración de resolución de pensión	RN51 (HU_005)	Elaboración de resolución de pensión
4	En revisión jurídica	RN60 (HU_006	En revisión jurídica
5	En trámite de firmas de resolución	RN71 (HU_007)	En trámite de firmas de resolución
6	Firmado	RN79, RN82 (HU_008)	Firmado
7	Solicitud Cerrada (por rechazo)	RN47 (HU_005)	Solicitud cerrada

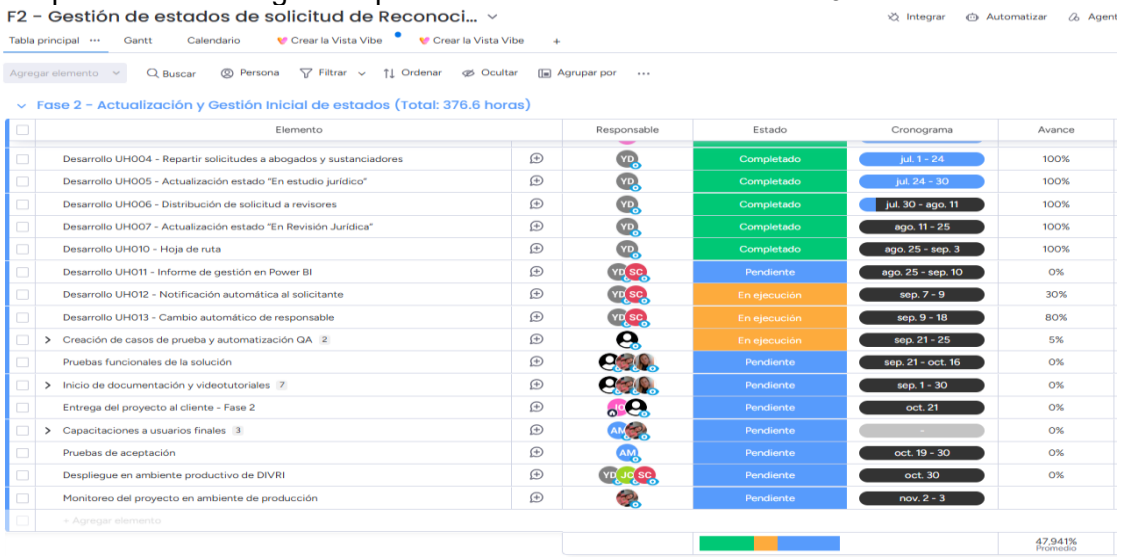
Se indicó la importancia de esta actividad para la continuidad del proyecto, toda vez que permite estandarizar la gestión de los trámites, mejorar la trazabilidad de las actuaciones realizadas por cada dependencia y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control. De igual manera, la aprobación de estos estados proporciona los insumos necesarios para la planificación de las siguientes etapas del desarrollo.

En otro punto de la agenda, se presentaron los avances reportados durante las reuniones periódicas de seguimiento. En este espacio se informó que se han ejecutado diversos desarrollos funcionales que inicialmente no se encontraban contemplados dentro de la planificación original del proyecto.
Estos avances han surgido como respuesta a necesidades identificadas durante la implementación y han permitido optimizar algunos procesos de forma anticipada.
Se destacó que dichos desarrollos han contribuido a acelerar actividades operativas, fortalecer la

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

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

estrategia institucional de racionalización de trámites y generar resultados tempranos que impactan positivamente la gestión prestacional con un avance del 47.9%.



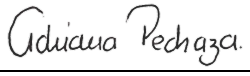
Acuerdos / Compromisos		
Compromiso	**Responsable**	**Fecha**
Mantener el seguimiento a través de los canales institucionales, informando cualquier eventualidad con la respectiva vigencia y detalle del paso en el que se presente, con el fin de asegurar la continuidad del proceso.	Quienes intervienen en el flujo de la estrategia	Permanente

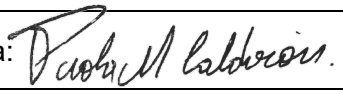
Anexos
N/A

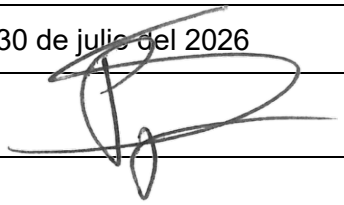
Elaborado por: Oscar Angarita Valenzuela	Aprobado por: Diana Marlen Diaz
Cargo: Intendente GRC	Cargo: Coordinadora GRC
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma:	Firma: Diana.D.Amaya

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

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

Aprobado por: Adriana María Pedraza	Aprobado por: SP. Luis Enrique Rodríguez Martínez
Cargo: TICS	Cargo: Grupo Reconocimientos
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma: 	Firma: 

Aprobado por: SV. Manuel Ricardo Herrera Cubillos	Aprobado por: Paola Margarita Calderón Pérez
Cargo: Grupo Reconocimientos	Cargo: Integrante Grupo de Planeación
Fecha: 30 de julio del 2026	Fecha: 30 de julio del 2026
Firma: 	Firma: 

Aprobado por: Gustavo Barragán Salguero
Cargo: Técnico de Servicios
Fecha: 30 de julio del 2026
Firma: 

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

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

IOIP	**ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL** **IOIP SAS**	**N.º de acta:** 27_7_2026 **Versión:** 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	1 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:02 am – 10:52 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	26_6_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Ejecución de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma
3	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
4	Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Despliegue de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma	IOIP SAS	30 de junio de 2026	Cumplido	
Definición de capacitaciones para DIVRI	IOIP SAS - DIVRI	1 de julio de 2026	En proceso	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1909. Novedad en radicado de salida en estado de firma:** Se informó que se validó el peso de los documentos anexos asociados al proceso. En consecuencia, se solicitó realizar nuevamente la gestión de firma y confirmar si el procedimiento se ejecuta correctamente.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

- **MA-1920. Novedad en reporte de radicados de entrada:** DIVRI continúa revisando el estado de los casos con el propósito de confirmar el cierre del ticket.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

- **MA-1923. Actualización del cuerpo de la plantilla: Racionalización de Trámites:** Se informó que se incorporaron en la plantilla de producción las etiquetas requeridas, las cuales permiten incluir automáticamente en el documento los nombres, apellidos y número de identificación del causante. No obstante, se precisó que la visualización del año del expediente prestacional requiere la gestión de un requerimiento de desarrollo, dado que dicha funcionalidad no se encuentra implementada actualmente. Antes de su configuración en el ambiente productivo, se efectuó la validación correspondiente en el ambiente de pruebas y se confirmó su correcto funcionamiento.

  Estado: Esperando cierre de DIVRI

Tema 2: Ejecución de la mejora: alerta de peticiones por vencer pendientes de firma

El martes 30 de junio se desplegó el desarrollo en el SGDEA de producción, conforme a lo aprobado por DIVRI. Se deja constancia de que, previamente, se entregó la documentación técnica y funcional correspondiente a la mejora, así como la capacitación dirigida a los usuarios funcionales.

IOIP SAS informó durante la reunión que las alertas dirigidas a los usuarios responsables y a los jefes de área se encuentran operando correctamente. Asimismo, se explicó el procedimiento y la ubicación desde la cual se configuran los usuarios jefe de área.

DIVRI manifestó que algunos usuarios han reportado novedades relacionadas con alertas de PQR vencidas que no se visualizan en la bandeja de entrada. IOIP SAS solicitó que dichos casos sean reportados a través de JIRA, con el fin de restablecer las tareas correspondientes en la bandeja. Adicionalmente, se indicó que la novedad no corresponde a una falla de la plataforma, dado que la gestión asociada es responsabilidad del usuario.

Tema 3: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

Tema 4: Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

Se confirmó la disponibilidad para capacitar a los usuarios sobre el SGDEA el jueves 9 de julio, mediante tres sesiones virtuales de una hora y treinta minutos cada una, programadas para las 7:00 a. m., 9:00 a. m. y 2:00 p. m. DIVRI será responsable del agendamiento de las sesiones.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS	9 de julio de 2026	Alta
2	Agendamiento de reuniones virtuales para las capacitaciones sobre el SGDEA	Adriana Pedraza	1 de julio de 2026	Baja
3	Requerimiento de mejoras al flujo de Reconocimiento Pensional, fase 2	Jefry Osman	3 de julio de 2026	Alta

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

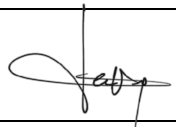
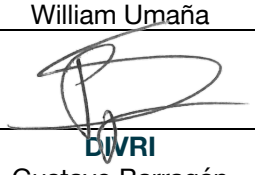
Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	8 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

	
IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
	
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Ángel Parada
	
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita
	
DIVRI Diana Díaz	

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

IOIP	**ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL** **IOIP SAS**	**N.º de acta:** 28_7_2026 **Versión:** 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	8 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	11:06 am – 11:57 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	27_7_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jesús Antonio Arias	Prestaciones sociales	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
3	Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS - DIVRI	9 de julio de 2026	En proceso	
Requerimiento de mejoras al flujo de Reconocimiento Pensional, fase 2	Jefry Osman	3 de julio de 2026	Cumplido	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1932 Novedad reporte radicados de entrada:** Se informó que se validó la lógica asociada al vencimiento de las peticiones en estado desistido. En este sentido, se solicitó a DIVRI realizar una nueva verificación del reporte con el fin de confirmar la correcta visualización de la información. Como respuesta, DIVRI solicitó precisar el alcance del estado "desistido". Se aclaró que dicho estado corresponde a las peticiones en las cuales se requirió información al ciudadano y, al no recibirse respuesta dentro del término establecido, el sistema actualiza automáticamente la petición a dicho estado.

  Estado: Cerrado

- **MA-1933 Racionalización de Trámites: Se** comunicó que, luego de validar la instancia del radicado, se evidenció que no se había generado el documento de respuesta. Como acción correctiva, se realizó la actualización correspondiente, dejando el radicado en estado Respondido.

  Estado: Cerrado

- **MA-1934 Inconveniente en los procesos de Firma**: Se informó la finalización de la actualización de SignaX Server. Posteriormente, se solicitó validar nuevamente el proceso de firma y se confirmó su correcta ejecución, sin evidenciar novedades adicionales. Con base en lo anterior, se dejó el caso pendiente únicamente de confirmación final para proceder con su cierre administrativo.

  Estado: Cerrado

- **MA-1936 Novedad reporte radicados de entrada**: Se informó que el reporte de PQR Operativo estaba incluyendo proyectos eliminados. En atención a esta situación, se efectuó el ajuste correspondiente para excluir dichos proyectos de la visualización del reporte. Adicionalmente, se identificaron inconsistencias en la presentación del estado de algunas peticiones, por lo cual se actualizó la lógica del reporte para asegurar que la información reflejada corresponda con el estado registrado en el sistema. Se solicitó a DIVRI realizar una nueva validación para confirmar la correcta visualización de la información.

  Estado: Cerrado

- **MA-1937 Solicitud Racionalización de Trámites:** Se solicitó realizar nuevamente la validación del caso. Durante la revisión de las instancias se evidenció que el documento no se había generado correctamente; por lo anterior, se efectuó la validación correspondiente para garantizar que las instancias finalizaran de manera adecuada.

  Estado: Cerrado

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se expuso la novedad asociada al usuario de la coordinadora Enith Quiñones, el cual fue desactivado el 24/06/2026 a las 14:13; no obstante, posteriormente se registró la recepción de comunicados internos. Teniendo en cuenta que, de acuerdo con el comportamiento esperado del sistema, los usuarios inactivos no deberían aprobar ni gestionar comunicados internos, se dejó el caso en revisión para validar la trazabilidad y determinar la causa de la novedad.

  Estado: En revisión

- **Permiso temporal sobre expedientes para respuesta a radicados de salida:** Se informó que algunos usuarios reportaron nuevamente la novedad asociada a la asignación de permisos temporales sobre expedientes requeridos para la gestión de respuestas a radicados de salida. En atención a lo anterior, se solicitó formalizar el reporte del caso a través del canal correspondiente, con el fin de realizar la revisión técnica, determinar la causa de la recurrencia y gestionar su solución de manera prioritaria.

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

El martes 7 de julio, IOIP solicitó a la DIVRI la confirmación formal de los estados de gestión de las tareas asociadas a la fase 2 del flujo de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales, con el propósito de asegurar la continuidad operativa del proyecto y contar con insumos validados para la programación de las siguientes actividades. Para esta gestión quedó designado como responsable el Intendente Óscar Angarita.

Asimismo, se reiteró que los controles de cambio identificados sobre el flujo deberán ser remitidos por la DIVRI para su revisión y aprobación previa, como condición para dar inicio a los desarrollos correspondientes. Dichos controles hacen parte del proceso de ajustes solicitados por el área de Prestaciones Sociales y, en caso de aprobarse su ejecución, podrían generar impactos en los tiempos definidos dentro del cronograma de actividades vigente.

Estado actual general del proyecto: 15,059%

Tema 3: Capacitaciones a funcionarios de la DIVRI

Se definieron los lineamientos para la ejecución de las capacitaciones dirigidas a los usuarios de la DIVRI sobre el uso del SGDEA. Estas sesiones se desarrollarán el jueves 9 de julio, en modalidad virtual, distribuidas en tres jornadas de una hora y treinta minutos cada una, programadas para las 7:00 a. m., 9:00 a. m. y 2:00 p. m.

El alcance funcional de las capacitaciones incluirá los siguientes componentes:

- Solicitudes de información
- Enlace de peticiones
- Recepción física
- Comunicados internos y sus anexos
- Traslado por competencia en PQRs definitivas y parciales

De igual manera, se contará con el acompañamiento del funcionario William Umaña, en representación de la DIVRI, quien apoyará la orientación y atención de inquietudes operativas internas que puedan presentarse por parte de los usuarios durante el desarrollo de las sesiones.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS	9 de julio de 2026	Alta
2	Confirmación de estados de gestión de tareas en el flujo de Reconocimiento pensional – Fase 2	Óscar Angarita	15 de julio de 2026	Muy alta

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

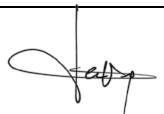
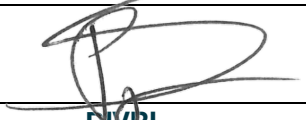
Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	15 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

	
IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
	
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Jesús Antonio Arias
	
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita
	
DIVRI Diana Díaz	

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

IOIP	**ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL** **IOIP SAS**	**N.º de acta:** 29_7_2026 **Versión:** 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	15 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:27 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	28_7_2026
Elaborado:	Jefry Osman	**Cargo:**	Gerente de proyectos

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Jefry Osman	Gerente de proyectos	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional
3	Ausencia por vacaciones de Jefry Osman

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
Capacitaciones SGDEA	IOIP SAS - DIVRI	9 de julio de 2026	Cumplido	
Confirmación de estados de gestión de tareas en el flujo de Reconocimiento pensional – Fase 2	Óscar Angarita	8 de julio de 2026	Cumplido	

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se dio inicio a la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se ha revisando la novedad en el ambiente de pruebas del SGDEA pero no se ha podido replicar el incidente. Se siguen las validaciones necesarias para identificar el error.

  Estado: En revisión

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; sin embargo, este no corresponde a una respuesta definitiva, por lo que las peticiones continúan en estado En trámite. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas. Por otra parte, se identificó que algunas peticiones cuentan con un radicado de salida con respuesta definitiva; no obstante, este fue generado con posterioridad al vencimiento del término de respuesta, razón por la cual dichas peticiones se registran como vencidas.

  Durante la reunión de seguimiento se realizó una revisión detallada de la novedad reportada. Como resultado, se precisó que la situación identificada está relacionada con las alertas enviadas a los usuarios y no con la generación de reportes. En consecuencia, IOIP efectuará una revisión más detallada de las solicitudes correspondientes a vigencias anteriores, excluyendo las solicitudes del año 2026, dado que estas fueron validadas como correctas.

  Estado: En revisión

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

IOIP remitió el 16 de junio el cronograma correspondiente a la actividad de desarrollo, cuya ejecución inició el 1 de julio.

El miércoles, 8 de julio, DIVRI realizó la confirmación formal de los estados de gestión de las tareas asociadas a la fase 2 del flujo de Reconocimiento Pensional para el área de Prestaciones Sociales.

Se informó que se ha avanzado en algunos desarrollos que aún no estaban planificados en su inicio con lo cual se ha avanzado en las actividades.

Estado actual general del proyecto: 35,19%

Tema 2: Ausencia de Jefry Osman

Jefry Osman, en calidad de gerente del proyecto SGDEA con DIVRI, informó que estará ausente a partir de la semana del 20 de julio y hasta la semana del 10 de agosto.

Durante dicho periodo, las reuniones de seguimiento del proyecto serán lideradas por Geraldin Gutiérrez, líder de soporte, quien estará a cargo de atender y gestionar los requerimientos relacionados con este frente.

Los temas asociados a proyectos quedarán sujetos a revisión hasta el regreso de Jefry Osman. En caso de presentarse solicitudes puntuales durante su ausencia, estas podrán ser consultadas con Fredy Gómez (fgomez@ioip.com.co), quien estará a cargo del proyecto de manera temporal.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	22 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

IOIP SAS Jefry Osman	**DIVRI** Adriana Pedraza
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Diana Díaz
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita

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

IOIP	**ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL** **IOIP SAS**	**N.º de acta: 30_7_2026** **Versión:** 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	22 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:35 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	30_7_2026
Elaborado:	Yeraldin Gutierrez	**Cargo:**	Líder de Soporte

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	No
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se inició la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se informo que es necesario realizar despliegue, pendiente confirmar fecha de implementación en ambiente productivo.
  Estado: Pendiente fecha de despliegue.

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; y se actualizo el estado a Respondido. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, las cuales se validaran por parte de DIVRI y se reasignaran para seguir con el proceso, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas las cuales ya no deben generar alerta.

  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA-1942: Novedad usuario creado:** Se informo que se realizó la sincronización de usuarios y DIVRI validara con el usuario el ingreso al sistema.

  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA- 1943 Novedad integración sectorial - traslados por competencia.:** Se informo que la novedad presentada se debe al vencimiento del secret por parte del Ministerio la cual fue informada y nos encontramos a la espera de que se genere un nuevo secret. Mientras se realiza este proceso, la integración permanecerá inhabilitada con el fin de evitar el represamiento de información y posibles inconsistencias en el procesamiento.

  Estado: Pendiente por recibir informacion.

- **MA-1944 Novedad reportes de radicados de entrada:** Se informa que al consultar el reporte esta muestra filtros y es necesario borrar los filtros para que el reporte muestre la informacion correcta, sin embargo, se escaló al área de reportes para que el filtro no se aplique por defecto.

  Estado: En revisión

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

Se reviso cronograma

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	29 de julio de 2026	**Hora:**	10:00 am

Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

Yeraldin Gutierrez	Adriana Pedraza.
IOIP SAS Yeraldin Gutierrez	**DIVRI** Adriana Pedraza
William Umaña	Diana.D.Amaya
DIVRI William Umaña	**DIVRI** Diana Díaz
DIVRI Gustavo Barragán	**DIVRI** Oscar Angarita

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

IOIP	**ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO SEMANAL** **IOIP SAS**	**N.º de acta: 31_7_2026** **Versión:** 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	29 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	10:04 am – 10:17 am
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	31_7_2026
Elaborado:	Yeraldin Gutierrez	**Cargo:**	Líder de Soporte

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	No
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	No
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí
8	Fredy Gomez	Gerente Proyecto	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Revisión de casos de soporte SGDEA
2	Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Revisión de casos de soporte SGDEA

Se inició la reunión con la revisión de los casos de soporte abiertos a la fecha, registrados en la plataforma JIRA, con el fin de validar su estado actual, identificar las acciones adelantadas y precisar las gestiones pendientes para su cierre oportuno. A continuación, se relacionan los casos revisados:

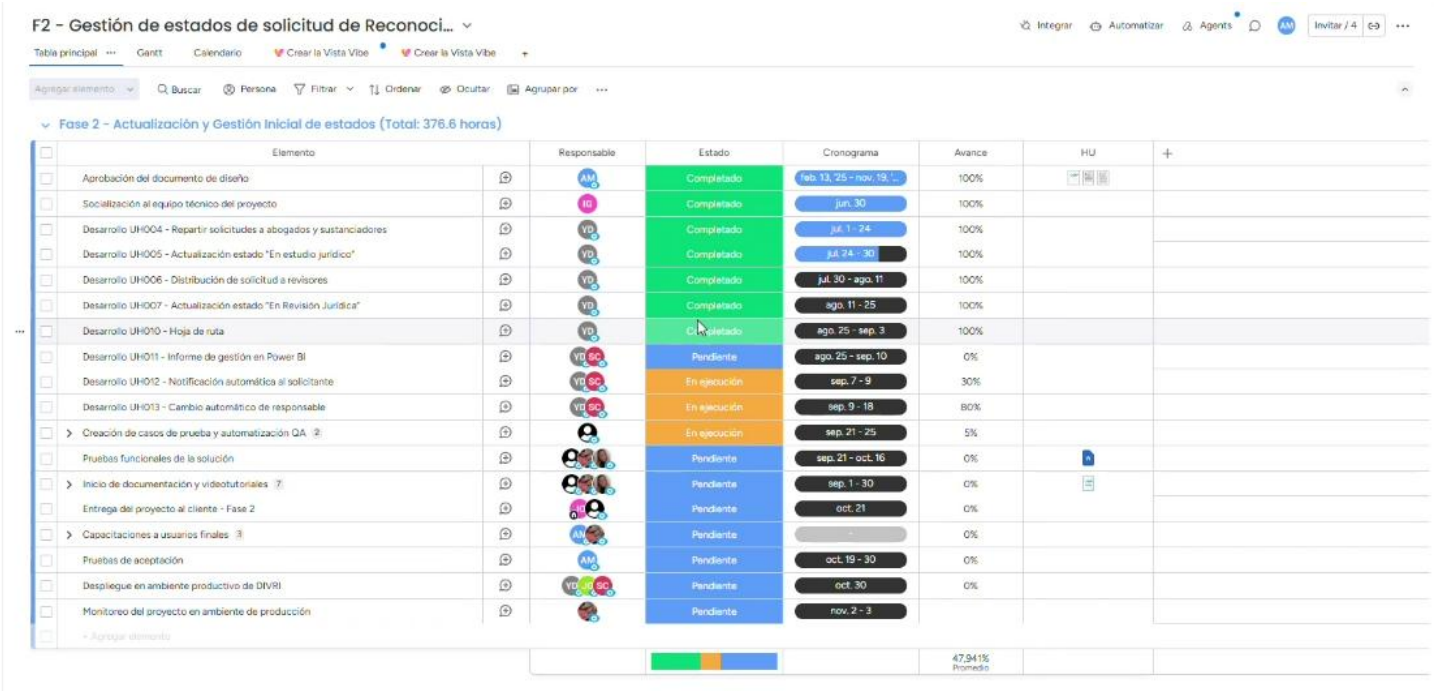
- **MA-1938 Novedad usuario inactivo:** Se informo que es necesario realizar despliegue, pendiente confirmar fecha de implementación en ambiente productivo.
- El día 29-07-2026 se realizará sesión para revisar los casos que se desplegaran.
  Estado: Pendiente fecha de despliegue.

- **MA-1939 Revisión de RS vencidos: RV/ Alerta de PQR - Compilado - PRESTACIONES SOCIALES**: Se realizó la validación de cada una de las peticiones. Como resultado, se identificó que algunas cuentan con un radicado de salida asociado; y se actualizo el estado a Respondido. Adicionalmente, se evidenció que algunas peticiones permanecen en estado En trámite o Radicado en las bandejas de usuarios inactivos, las cuales se validaran por parte de DIVRI y se reasignaran para seguir con el proceso, mientras que otras ya se encuentran archivadas o respondidas las cuales ya no deben generar alerta.
- El día de hoy 29-07-2026 en la tarde, DIVRI confirmara poder cerrar el caso, o solicitudes adicionales.
  Estado: En revisión – DIVRI

- **MA-1946: Solicitud cambio de rol historia 2 tramite racionalización de tramites Reconocimientos - PS:** Se activaron los roles correspondientes al flujo de Reconocimiento Pensional para la cuenta **gina.marin@divri.gov.co**.No obstante, para asignar a esta usuaria como responsable del flujo, es necesario que la cuenta **Jesus.Arias@divri.gov.co** no tenga tareas pendientes en su bandeja. Una vez dichas tareas sean atendidas o reasignadas, se podrá realizar el ajuste correspondiente.
- **Estado:** En revisión – DIVRI

Tema 2: Fase 2 del proyecto: Reconocimiento Pensional

Se reviso cronograma



6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º				
1				

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

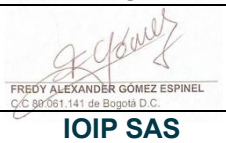
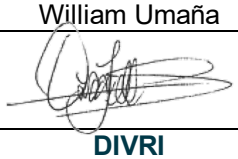
Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	05 de agosto de 2026	**Hora:**	10:00 am
Modalidad:	Virtual	**Tema principal:**	

9. ANEXOS

☐ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☐ Otro: N/A

Yeraldin Gutierrez	Adriana Pedraza.
IOIP SAS Yeraldin Gutierrez	**DIVRI** Adriana Pedraza
	William Umaña
IOIP SAS Fredy Gómez	**DIVRI** William Umaña
	
DIVRI Ángel Norberto Parada	**DIVRI** Oscar Angarita

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

IOIP	**ACTA DE SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA** **IOIP SAS**	**N.º de acta:** **Versión:** 03

1. DATOS GENERALES

Cliente:	DIVRI	**Contrato:**	54/2024 MDN VVGSED DIVRI
Fecha:	29 de julio de 2026	**Hora inicio – Hora fin:**	2:02 p. m. – 3:57 p. m. (aprox.; duración 1 h 54 min)
Modalidad:	Virtual	**N.º de acta anterior:**	N/A
Elaborado:	Fredy Gómez	**Cargo:**	Gerente de Proyecto (IOIP SAS)

2. PARTICIPANTES

N.º	Nombre	Cargo	Organización	Asistencia
1	Adriana Pedraza	Prof. Sector defensa	DIVRI	Sí
2	William Umaña	Técnico en seguridad	DIVRI	Sí
3	Ángel Norberto Parada	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
4	Gustavo Barragán	Técnico en servicios	DIVRI	Sí
5	Oscar Angarita	Intendente	DIVRI	Sí
6	Diana Díaz	C. Relacionamiento ciudadano	DIVRI	Sí
7	Yeraldin Gutierrez	Líder de Soporte	IOIP SAS	Sí
8	Fredy Gómez	Gerente Proyecto	IOIP SAS	Sí
9	Ivanna Gutiérrez	Líder de requerimientos y área funcional	IOIP SAS	Sí
10	Hugo Pacheco	Analista de calidad	IOIP SAS	Sí
11	Daniel Támara	Analista de calidad (QA)	IOIP SAS	Sí

3. AGENDA DE LA REUNIÓN

N.º	Punto de agenda
1	Contextualización de la solicitud de autorización de despliegue a producción y del formato de registro de socialización.
2	Mejoras visuales en la bandeja de entrada del SGDEA.
3	Rediseño del formulario de creación de expedientes.
4	Soportes en la gestión de radicados (creación de entrada, inclusión, respuesta y firma).
5	Validaciones y ajustes funcionales (enlace de radicados con RS pendiente, estado de desistimiento y restricción de usuarios inactivos).
6	Impacto en la entrega de anexos y notificación al ciudadano; y ajustes internos (reconocimiento pensional fase 2 – ProcesoX).

7	Definición de fechas de despliegue, capacitación y acompañamiento.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado	Observaciones
No aplica. La sesión corresponde a la socialización de la solicitud de despliegue a producción y no a un seguimiento de compromisos previos.	—	—	—	—

5. TEMAS TRATADOS

Tema 1: Contexto y objetivo de la sesión

Adriana María Pedraza explicó que el día anterior el proveedor (IOIP SAS) radicó una solicitud de implementación en el ambiente de producción. Al revisarla, se identificaron varias actividades y requerimientos internos —asociados a tickets del proveedor— correspondientes a soportes y mejoras de la plataforma SGDEA. Dado el volumen de soportes y mejoras, la entidad solicitó esta sesión para conocer en detalle qué se desplegará. El despliegue generará una indisponibilidad aproximada de 4 horas. En el documento de solicitud, algunos ítems tienen impacto para el usuario final de DIVRI (numerales 12.1 y 12.2, incluido el rediseño de la bandeja) y otros no lo tienen, aunque también se desplegarán.

Fredy Gómez indicó que el objetivo era socializar la información contenida en el documento de solicitud enviado por correo electrónico. Señaló que el equipo de QA de IOIP acompaña la sesión y que la versión solicitada está totalmente certificada; adicionalmente se realizaron controles internos para mitigar afectaciones como las presentadas en despliegues anteriores. Ivanna Gutiérrez presentó la organización de la reunión.

Tema 2: Mejoras visuales en la bandeja de entrada del SGDEA

Hugo Pacheco presentó los ajustes de la nueva bandeja de entrada. Al ingresar al SGDEA, el sistema mostrará un mensaje con las novedades y un instructivo paso a paso. La nueva bandeja incorpora: contadores de tareas (hoy, ayer, semana y mes); pestañas al abrir una tarea (detalles, documentos/anexos, trazabilidad e historial/histórico); filtros por palabra clave, fecha, estado (pendiente, completada, delegada o cancelada) y tipo de tarea; botones de aplicar y limpiar filtros; actualización; vista cómoda o compacta y ampliación; impresión o descarga de PDF; configuración de apariencia (modo oscuro y colores); y un esquema de colores por tipo de trámite (consulta en azul, petición en verde) junto con un semáforo que resalta las tareas próximas a vencer o vencidas.

Fredy Gómez precisó que la nueva bandeja puede habilitarse por configuración de manera controlada (por usuarios o grupos) o de forma general para todos los usuarios.

Tema 3: Rediseño del formulario de creación de expedientes

Hugo Pacheco mostró la nueva interfaz de creación de expedientes. La ruta de clasificación (versión, subsección, serie y subserie) se construye de forma progresiva y ordenada a medida que se selecciona cada nivel, y ahora se visualizan los detalles de la subserie (retención en gestión y archivo central, disposición final, y seguridad y acceso). Se conserva el diligenciamiento de usuario responsable, título (se recomienda uno específico) y palabras clave (banco terminológico; se recomiendan al menos tres). Una vez creado el expediente, la clasificación (sección, serie y subserie) no puede modificarse: solo es posible eliminarlo —si no tiene documentos asociados— y crear uno nuevo.

Fredy Gómez aclaró que se trata de una mejora visual y de usabilidad, sin cambios en el funcionamiento actual, orientada a evitar errores al mostrar la ruta de clasificación antes de crear el expediente.

Tema 4: Soportes en la gestión de radicados

Daniel Támara realizó un recorrido completo por la gestión de radicados: creación de un radicado de entrada digital, inclusión en un expediente, respuesta y firma electrónica, y generación del radicado de salida. La mayoría de los soportes correspondían a inconvenientes en la creación de radicados, ya resueltos (mensajes de error desconocidos, tareas que permanecían en la bandeja tras completarse y errores en el enlace de trámites).

Ante una consulta de Diana Díaz sobre la carga de documentos, se aclaró que el límite depende del peso de los archivos y del tipo de firma: aproximadamente 10 MB con firma electrónica y 5 MB con firma digital.

Tema 5: Validaciones y ajustes funcionales

Enlace de radicados: el sistema ahora impide enlazar un trámite cuando existe un radicado de salida pendiente de aprobación, mostrando un mensaje más claro. Si el radicado de salida es aprobado, el trámite queda respondido y no se puede enlazar; si es devuelto o está en estado borrador, sí se permite el enlace (aclaración de Ivanna Gutiérrez).

Estado de desistimiento: se incorpora el estado "desistimiento" en el radicado de salida cuando el ciudadano no aporta la información dentro de los términos establecidos. Antes se registraba como "definitivo"; el ajuste mejora la trazabilidad. En reportes y en el SGDEA el estado se mantiene como "desistido" y utiliza su propia plantilla.

Restricción de usuarios inactivos en comunicados internos: Hugo Pacheco demostró que el sistema ya no permite asignar usuarios inactivos como destinatario principal, secundario o aprobador; al guardar o enviar valida y alerta cuando alguno de esos usuarios se encuentra inactivo.

Tema 6: Punto de atención — validación de usuarios inactivos en todo el ciclo del comunicado interno

Adriana Pedraza expuso el escenario real que originó el ticket: un memorando proyectado en junio hacia una coordinadora que posteriormente quedó inactiva (vacaciones) en julio; al tramitarse después, el comunicado llegó igualmente al usuario inactivo. Durante la sesión se realizaron pruebas que evidenciaron que la validación actual opera al crear o guardar, pero no al solicitar el visto bueno ni en la aprobación cuando el destinatario fue seleccionado activo y luego se inactivó, ya que en esa etapa el sistema valida únicamente al aprobador.

IOIP SAS (Fredy Gómez) tomó nota del ajuste: extender la validación de usuarios inactivos a todo el ciclo del comunicado interno (destinatarios principal y secundario, en el visto bueno y la aprobación) y evaluar la eliminación automática del usuario inactivo de la grilla de destinatarios.

Tema 7: Entrega de anexos y notificación al ciudadano

Adriana Pedraza y Diana Díaz señalaron que los anexos de gran tamaño en los radicados de salida (por ejemplo, históricos y certificados) generan fallas de entrega hacia correos comerciales (Gmail, Hotmail, Yahoo) por límites de tamaño, de modo que el ciudadano no recibe la respuesta y debe acercarse a la entidad.

Fredy Gómez explicó que la situación no es inherente a la plataforma sino a los límites de los proveedores de correo, y planteó dos frentes de solución: ampliar la capacidad de carga y desacoplar el documento remisorio de sus anexos, enviando un enlace de descarga (dentro del cuerpo del correo o en un ambiente web, como lo hacen algunos proveedores de correo certificado). Se acordó abordar el tema en una sesión enfocada.

Tema 8: Ajustes internos — reconocimiento pensional fase 2 (ProcesoX)

Respecto del ticket interno 1145, Ivanna Gutiérrez indicó que el nuevo flujo de hoja de ruta para el trámite de reconocimiento pensional (fase 2) en ProcesoX se encuentra en pruebas. Los ajustes viajan en el despliegue, pero no quedarán activos para el usuario final ni generarán cambios visibles hasta que se realicen las validaciones correspondientes, por lo que no representan afectación.

Tema 9: Definición de fechas de despliegue, capacitación y acompañamiento

La entidad manifestó que no otorgaría el aval de implementación de los cambios visuales sin una socialización previa a los funcionarios, dado que generan "ruido". Como alternativa, se acordó realizar el despliegue en la fecha definida sin activar las nuevas visualizaciones (controlables por configuración), capacitar a la entidad y activarlas posteriormente.

Se definieron las siguientes fechas: despliegue controlado a producción (soportes y configuración, con indisponibilidad aprox. de 4 horas) el lunes 3 de agosto de 2026 a partir de las 6:00 p. m.; acompañamiento presencial el martes 4 de agosto de 2026; capacitación virtual de una hora, grabada, el jueves 13 de agosto de 2026 de 11:00 a. m. a 12:00 m.; y activación por configuración de las mejoras visuales (bandeja de entrada y creación de expedientes) el martes 18 de agosto de 2026 desde las 7:00 a. m. Se aclaró que la activación del 18 de agosto no modifica la versión de la plataforma ni implica cambios en base de datos. IOIP entregará manuales de usuario actualizados, instructivos y un video tutorial de aproximadamente dos minutos.

6. NUEVOS ACUERDOS Y COMPROMISOS

N.º	Acuerdo / Tarea	Responsable	Fecha	Prioridad
1	Realizar el despliegue controlado a producción (soportes y configuración) con indisponibilidad aprox. de 4 horas, sin activar las nuevas visualizaciones	IOIP SAS – Fredy Gómez	Lunes 3 de agosto de 2026, desde las 6:00 p. m.	Alta
2	Notificar a la entidad la indisponibilidad de la plataforma (aprox. 4 horas) por el despliegue	DIVRI – Adriana Pedraza	29–30 de julio de 2026	Alta
3	Brindar acompañamiento presencial posterior al despliegue	IOIP SAS – Soporte	Martes 4 de agosto de 2026	Media
4	Realizar la capacitación/socialización virtual (1 hora, grabada) de las nuevas visualizaciones	IOIP SAS – Ivanna Gutiérrez	Jueves 13 de agosto de 2026, 11:00 a. m. – 12:00 m.	Alta
5	Enviar la invitación general a la capacitación, incluyendo a los gestores documentales	DIVRI – Adriana Pedraza	Antes del 13 de agosto de 2026	Media
6	Activar por configuración las mejoras visuales (bandeja de entrada y creación de expedientes)	IOIP SAS	Martes 18 de agosto de 2026, desde las 7:00 a. m.	Alta
7	Corregir y validar la restricción de usuarios inactivos en todo el ciclo del comunicado interno (visto bueno y aprobación; destinatario principal y secundario) y reportar nueva fecha	IOIP SAS – Ivanna Gutiérrez / Hugo Pacheco	Por confirmar	Alta
8	Actualizar la solicitud de despliegue para el 3 de agosto y elaborar la solicitud del despliegue visual controlado para el 18 de agosto	IOIP SAS – Fredy Gómez	30 de julio de 2026	Media
9	Elaborar el acta de entrega/socialización de mejoras y soportes, dejando constancia de que el despliegue se realiza sin activar visualmente las mejoras	IOIP SAS – Fredy Gómez	30 de julio de 2026	Media
10	Agendar una sesión enfocada para definir la estrategia de entrega de anexos y notificación al ciudadano	IOIP SAS – DIVRI	Por confirmar	Media
11	Entregar los manuales de usuario actualizados y el video tutorial (2 min) de las nuevas funcionalidades	IOIP SAS	Con el despliegue	Media

7. RIESGOS, ALERTAS O PUNTOS PENDIENTES DE DECISIÓN

Riesgo / Alerta identificado	Acción de mitigación propuesta
Los cambios visuales sin socialización previa pueden generar confusión ("ruido") en los funcionarios de la entidad	Desplegar sin activar las visualizaciones, capacitar el 13 de agosto y activarlas de forma controlada el 18 de agosto.

La validación de usuarios inactivos no cubre todo el ciclo del comunicado interno (visto bueno y aprobación)	IOIP corregirá la restricción en todas las etapas y realizará una prueba específica del escenario reportado.
Fallas en la entrega de respuestas al ciudadano por límites de tamaño de los correos comerciales (Gmail, Hotmail, Yahoo)	Revisar en sesión enfocada: ampliar la capacidad de carga y/o desacoplar el documento remisorio de sus anexos con enlace de descarga.
Indisponibilidad de la plataforma de aprox. 4 horas durante el despliegue	Programar el despliegue fuera del horario de atención (3 de agosto, 6:00 p. m.) y disponer acompañamiento presencial el 4 de agosto.
La reclasificación de trámites depende de roles/permisos y de la aprobación de las TRD	Definir perfiles por área y gestores documentales autorizados; queda sujeta a la aprobación de las tablas de retención.

8. PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha:	13 de agosto de 2026	**Hora:**	11:00 a. m. – 12:00 m.
Modalidad:	Virtual (sesión grabada)	**Tema principal:**	Capacitación y socialización de las nuevas visualizaciones del SGDEA: bandeja de entrada y creación de expedientes.

9. ANEXOS

☒ Presentación ☐ Cronograma ☐ Reporte de avance ☒ Otro: Solicitud de autorización de despliegue a producción, manuales de usuario actualizados y video tutorial.

Yeraldin Gutierrez	Adriana Pedraza.
IOIP SAS Yeraldin Gutiérrez	**DIVRI** Adriana Pedraza
FREDY ALEXANDER GÓMEZ ESPINEL C.C 80.061.141 de Bogotá D.C.	Diana.D.Amaya
IOIP SAS Fredy Gómez	**DIVRI** Diana Diaz Amaya
	William Umaña
DIVRI Ángel Norberto Parada	**DIVRI** William Umaña
DIVRI Oscar Angarita	

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

COMUNICADO DE SERVICIO
N.° SGDEA-CCE-2026-07-23
Bogotá D.C., 23 de julio de 2026

INCIDENTE DE DISPONIBILIDAD · CIERRE

Restablecimiento del SGDEA — Incidencia global de Microsoft 365 (Aviso MO1437424)

Señores
Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva — DIVRI
Atn.: Área de Tecnología / Mesa de Servicio

Estimados señores, reciban un cordial saludo.

Nos permitimos informar que la **indisponibilidad intermitente del SGDEA** presentada en el día de hoy, 23 de julio de 2026 —que se manifestó con el mensaje "Something went wrong" y errores **HTTP 503** al ingresar a la plataforma— **ya fue restablecida** y el servicio opera con normalidad.

> La afectación correspondió a una **incidencia global de la plataforma Microsoft 365**, identificada por Microsoft con el aviso **MO1437424**. Según el reporte de Microsoft, el evento afectó a usuarios de la **región de Norteamérica** a través de las rutas de red comprometidas de su infraestructura.

Es importante precisar que **la causa no se originó en el SGDEA, ni en la configuración del tenant de la Entidad, ni en el navegador de los usuarios**. Durante todo el evento, nuestro equipo verificó que:

- Los componentes propios del SGDEA (aplicación y base de datos) **permanecieron operativos y en estado saludable**.
- **No se realizaron cambios ni despliegues** en el ambiente de producción que pudieran explicar la afectación.
- **No se presentó pérdida ni afectación de la información** almacenada.

La incidencia se resuelve del lado de **Microsoft**, que continúa su investigación sobre la plataforma. El seguimiento al estado del aviso **MO1437424** puede realizarse desde el Centro de administración de Microsoft 365 de la Entidad (Estado → Estado del servicio).

Por nuestra parte, continuamos monitoreando el servicio y quedamos atentos ante cualquier inquietud.

Cordialmente,

Danitza Gutiérrez León
Gerente de Operaciones
IOIP S.A.S.

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

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

C E R T I F I C A N:

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

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

Dada en la ciudad de Bogotá, expedido a los tres (3) días del mes de agosto de 2026.

Atentamente,

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

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