



Ir a Gov.co

PMP

- Inicio
- Banco de Proyectos
- Mis procesos
- Consola de procesos
- Reportes por proceso
- Administración

Ambiente: Producción

Inicio > Mis procesos

german armando
correa amado

Reporte avance ejecución

Proceso: EJ-SVC-191301-0002 **Tipo:** Reporte avance ejecución **Estado:** Activo **Fecha inicio:** 01-05-2024 **Fecha fin:** ID: 594176 **BPIN:** 202300000000338 **Periodo(s) abierto(a):** 2025 Agosto(11/08/2025 - 05/09/2025),

Nombre de proyecto: IMPLEMENTACIÓN ACTUALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS, LA PRESERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LARGO PLAZO Y SU DILIGENTE ACCESO BOGOTÁ **Entidad:** FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO - PENSIONES **Sector:** Salud y protección social **Estado:** En Ejecución **Horizonte:** 2024 - 2024 **Valor total:** \$307.000.000,00 **Apropiación inicial:** \$0,00 **Apropiación vigente:** \$0,00 **Valor otras fuentes:** Vigencias futuras: Alcance y metas del proyecto: Implementar un sistema de información con recursos propios, a través de la página web de la entidad, con el fin de actualizar y reducir tiempos en el proceso de la información y la atención al usuario, mediante automatización de herramientas amigables, que faciliten el acceso en cuanto a solicitudes de trámites, realización de consultas, entre otros trámites de información, reducción de tareas repetitivas y disminución de costos derivados del proceso de búsqueda de información, para la preservación y conservación a largo plazo de la información. La entidad para los años posteriores a la culminación definitiva del proyecto "automatización de todos los procesos misionales de la entidad", contratará el mantenimiento del sistema de información para que este tenga un correcto funcionamiento y cuente con las actualizaciones respectivas. **Costo total del proyecto:** \$307.000.000,00 **Ejecutor:** FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO - PENSIONES **Fecha real de inicio:** 01-01-2024 **PND:** (2022-2026)

[Colombia Potencia Mundial de la Vida](#)

REVOLVER

Reporte avance

Revisión: 0

FINALIZAR

Validar

Financiero y cantidades ● **Meta producto** ● **Regionalización** ● **Focalización** ○ **Soportes** ● **Iniciativas PPI** ○

[Diagrama Curva S](#)

Fin reporte					
	seguimiento	prestrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones			
2024/Nov	Documento soporte de seguimiento	03 2024_10_31 Informe Soporte Evolutivo Octubre FONPRECON_COLVATEL.pdf 5/12/2024, 3:19:35 p. m., R_Gestor del proyecto prestrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones	Se presenta el informe del contratista en el cual se evidencia un avance de		
2024/Dic	Documento soporte de seguimiento	INFORME FINAL COLVATEL 2024-316-011869-2.pdf 27/12/2024, 3:55:18 p. m., R_Gestor del proyecto prestrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones	Se presenta informe final en la cual se evidencia el cumplimiento de la		
2024/Dic	Documento soporte de seguimiento	COLVATEL_002-2024.pdf 27/12/2024, 4:00:13 p. m., R_Gestor del proyecto prestrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones	Se presenta como evidencia de la actividad IMPLEMENTACIÓN		
2024/Dic	Informe de ejecución del proyecto	INFORME EJEUTIVO PROYECTO DE INVERSIÓN 2024 v2.pdf 31/1/2025, 12:49:53 p. m., R_Gestor del proyecto prestrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - gensiones	Se presenta informe ejecutivo evidencia de la ejecución del proyecto		

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN DEL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA.
VIGENCIA 2024

DEVOLVER

Reporte avance

Revisión: 0

FINALIZAR

Validar

Financiero y cantidades

Meta producto

Regionalización

Focalización

Soportes

Iniciativas PPI

Fin reporte

Diagrama Curva S

2024/Sep	Documento soporte de seguimiento	RESOLUCION.pdf 4/10/2024, 2:19:26 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones	SE ACTUALIZA REPORTE DE AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024, CON LAS	
2024/Oct	Documento soporte de seguimiento	M02.P02.F05.Acta de Recibo - Septiembre-FONPRECON 002 (2).pdf 8/11/2024, 2:44:50 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones	Se presenta como evidencia copia del informe presentado por el contratista,	
2024/Oct	Documento soporte de seguimiento	CDINT 003 2024 -CLAUSULADO CONTRATO COLVATEL SAS -ajustado.pdf 8/11/2024, 2:46:22 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones	Se presenta como evidencia copia del clausulado del contrato CDIT 03 de	
2024/Oct	Documento soporte de seguimiento	PAGO A COLVATEL OCTUBRE.pdf 8/11/2024, 3:10:01 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones	Se presenta evidencia del primer pago realizado a la firma ColvateL por el	
2024/Nov	Documento soporte de seguimiento	ACTAS DE SEGUIMIENTO DE LA 1 AL 4 2024.pdf 5/12/2024, 3:16:06 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones	Se anexa como evidencia las actas de seguimiento del avance del contrato	

DEVOLVER		Reporte avance		Revisión: 0		FINALIZAR		
		Validar						
Financiero y cantidades		Meta producto	Regionalización	Focalización	Soportes	Iniciativas PPI		
Fin reporte		Diagrama Curva S						
2024/Sep	Documento soporte de seguimiento	CLAUSULA_ESPECIFICACIONES Y FACTURA.pdf 4/10/2024, 1:56:53 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones		SE REALIZA EL CARGUE DE LOS SOPORTES DE LOS MESES DE				
2024/Sep	Documento soporte de seguimiento	ESTUDIOS PREVIOS, PROPUESTA Y RESOLUCIÓN.pdf 4/10/2024, 2:19:26 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones		SE ACTUALIZA REPORTE DE AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024, CON LAS				
2024/Oct	Documento soporte de seguimiento	M02.P02.F05.Acta de Recibo - Septiembre-FONPRECON 002 (2).pdf 8/11/2024, 2:44:50 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones		Se presenta como evidencia copia del informe presentado por el contratista,				
2024/Oct	Documento soporte de seguimiento	CDINT 003 2024 -CLAUSULADO CONTRATO COLVATEL SAS -ajustado.pdf 8/11/2024, 2:46:22 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo restrepo@fonprecon.gov.co Fondo de previsión social del congreso - pensiones		Se presenta como evidencia copia del clausulado del contrato CDIT 03 de				
2024/Oct	Documento soporte de	PAGO A COLVATEL OCTUBRE.pdf 8/11/2024, 3:10:01 p. m., R_Gestor del proyecto piedad: restrepo jaramillo		Se presenta evidencia del primer pago				



Compania Colombiana De Servicios De Valor Agregado Y
Telematicos Colvatel S A E S P
NIT: 800196299-8
DG 23K No.96F-62 Parq Emp Cofradía Int 2
Bogotá, D.C. - Colombia
Tel. 6014387025
epaez@colvatel.com

FACTURA ELECTRÓNICA
DE VENTA 21561
Fecha Factura: 18/07/2024 15:44:00
Fecha de Vencimiento: 18/07/2024



CLIENTE: FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA NIT: 899999734-7 Dirección: CR 10 24 55 P 2 3 - Bogotá, D.C. Bogotá Teléfono: 3209393032 Email: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co	Código Cliente: 1000542 Ciudad Bogotá, D.C. Medio de pago Transferencia Débito	Orden de Compra: Asesor: Contrato: CDINT 01 2024 Elaborado Por: Erica Paez - Jefe Financiera
---	---	---

CODIGO	DETALLE	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO		IMPUESTOS		VALOR TOTAL
					%	VALOR	%	VALOR	
491522	1. CONVENIO DE SOPORTE TÉCNICO ORFEO NG	1	NAR	3,088,250			IVA 19.00	586,767	3,088,250
491523	2. BOLSA DE HORAS MANTENIMIENTO ORFEO NG	21	NAR	331,465			IVA 19.00	1,322,545	6,960,765
TOTAL NRO LINEAS: 2									

OBSERVACIONES: #S19-13-01:CDINT012024;facturaelectronica@fonprecon.gov.co#\$ Para pago: ITAU COLOMBIA SA cuenta de ahorros No. 006016564 ; BANCOLOMBIA S.A. cuenta de ahorros No. 23700001849 Servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento suministrados entre el periodo 27 de mayo al 26 de junio del 2024 para e l Sistema de Gestión Documental ORFEO NG de Fonprecon. Forma de pago: Contado Plazo: 18/07/2024	MONEDA TOTAL BRUTO TOTAL BASE GRAVABLE IVA 19.00%	COP 10,049,015 10,049,015 1,909,313
Valor en Letras: ONCE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE	VALOR TOTAL	11,958,328
Agente Autorr.Res.DIAN 1243 Feb20de2014. Gran Contribuyente Res 12220 26Dic2022. Responsable IVA. Agente reten.IVA. Agente ret.ICA Dec 271 de 2002 y Res.DDI-000305 16/01/2020. Act ppal 6311 tarifa ICA Bogotá 9.66 por mil, act. Sec.4321,9512y6190. Emp Mixta Serv. Públic.catalogada como entidad Derecho Público para retención en la fuente ICA en Bogotá. Fact. Electrónica Res DIAN 18764060832921 Nov29de2023 a Nov29de2025 de 21355 a 40000. Factura venta asimilada en todos sus efectos a letra de cambio Art 774 del Co.Co.		

COLVATEL S.A E.S.P.

2024 INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO: ORFEO NG – CONVENIO SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

FONPRECON

Informe Mensual Periodo 27 de junio del 2024 al 26 de julio de 2024

Contrato CIDNT 01 2024

Tabla de Contenido

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	GESTIÓN DE SOPORTE	3
3.	REQUERIMIENTOS	4
4.	INDICADORES.....	8
5.	NOVEDADES PRESENTADAS.....	9
6.	ACCIONES DE MEJORA.....	10

1. OBJETO DEL CONTRATO

“Contratar los servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento para el Sistema de Gestión Documental ORFEO NG, del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República (FONPRECON)”

2. GESTIÓN DE SOPORTE

La mesa de servicio de Skinatech gestiona el soporte de Tickets mediante el siguiente Link de acceso a la herramienta de soporte – Mesa de ayuda:

<https://glpi.skinatech.com>

Credenciales de acceso para el personal autorizado.



A continuación, se muestra el comportamiento de las obligaciones en el mes de julio.

ITEM	OBSERVACIÓN
soporte de segundo nivel con acuerdos de nivel de servicio (5x9x4) 5 días a la semana, 9 horas de servicio diario y 4 horas para atención del incidente para el análisis de la solución según severidad.	Se gestionó el servicios de soporte en los tiempos establecidos contratados por el cuadro de ANS establecidos por la severidad y los tiempos de respuesta Sigma
actualizaciones del sistema que permiten mantener el ciclo de vida vigente del software, evitando obsolescencia tecnológica.	1. En los meses de abril, mayo y junio se autorizaron un total de 70 horas de parte de la entidad por bolsa de mantenimiento evolutivo, generando una actualización general del sistema en temas de, seguridad, proceso de radicación, traslado por competencia, tiempo de desconexión, trámites internos. Fonprecon autoriza el paso a producción el día 19 de julio en su totalidad de los desarrollos solicitados generando ventana de mantenimiento los días 20, 21 y 22 de julio. De parte del proveedor se agendó acompañamiento los días 23 y 24 de julio en las instalaciones de la entidad para validación de procesos actualizados 2. El día 26 de julio se evidencia falla en el proceso de radicación de ORFEO debido a compilación del sistema en ambiente de pruebas por parte del equipo desarrollador del proveedor alojando radicados en este ambiente y no evidenciados en producción. 3. El día 27 de julio se agenda reunión en la entidad para explicación de la falla presentada, notificando que el sistema está en correcto funcionamiento y ofreciendo solución de cargue de radicados del ambiente de pruebas a producción.

Hasta dos (2) contactos nombrados para solicitud de soporte.	Ingenieros en sistemas dedicados al convenio de soporte para FONPRECON Ingeniero Raul Casas Ingeniero Angello Gomez
Soporte ilimitado de incidentes.	19 Soportes generados
Acompañamiento y apoyo presencial cada 2 meses (4 hrs) durante la vigencia.	Acompañamiento los días 26, 27 y 28 de julio.
Bolsa de 135 horas para labores de mantenimiento evolutivo (CAC) Cambios, Ajustes, Configuraciones nuevas a solicitud de la Entidad	No se autorizaron bolsa de horas para el mes de Julio.

3. REQUERIMIENTOS

Se listan los tickets que se han trabajado y solicitado por el cliente como requerimientos - CAC (Configuración, Ajustes y Cambios):

Resuelto: Requerimiento atendido con confirmación por parte del usuario.

En espera por cliente: Requerimiento atendido, del cual no se ha recibido confirmación por el usuario.

Cerrado sin respuesta: Requerimiento atendido, del cual no se ha recibido confirmación por el usuario y supera el tiempo límite por lo cual se cierra.

En consecuencia, de los tickets generados por los usuarios administradores destinados para el convenio soporte del sistema ORFEO NG, se atendieron un total de 19 incidencias de soporte con 23 seguimientos y 32 tareas realizadas, en la que se han invertido 42.75 horas.

DETALLE DE REQUERIMIENTOS

<u>Fecha apertura</u>	<u>Último ingreso</u>	<u>Seguimiento</u>	<u>Tareas</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Tiquete</u>	<u>Comentario</u>	<u>Obs</u>
5/07/2024	9/07/2024	4	1	2,5	8901	MARCACIÓN CORREOS NO RADICADOS: Con el fin de solicitar su colaboración para la verificación del estado de los correos en la bandeja de entrada para la radicación de Correo Electrónico en el sistema ORFEO NG, ya que está registrado algunos como NO radicados y que verificado el sistema efectivamente si lo están. como los ejemplos que están adjuntos.	Solucionado
11/07/2024	17/07/2024	1	1	1	8915	DEMORA EN TIEMPOS RADICACIÓN VIA EMAIL: Con el fin de informar que realizando las pruebas de radicación tipo correo email se evidencia que la carga	Solucionado

						del buzón de entradas está tardando demasiado, al tomar el tiempo registro 4 minutos 15 segundos, y para la actualización de los correos con el filtro de búsqueda para los correos que van ingresando al buzón del mismo día fecha inicial y fecha final tarda al redor de los 2 minutos.	
18/07/2024	18/07/2024	0	1	0,5	8933	Vulnerabilidades de PQRS: Nos reportan una vulnerabilidad de un análisis hecho.	Solucionado
22/07/2024	26/07/2024	2	2	2	8936	USUARIOS APARECIERON CON RADICADOS YA ARCHIVADOS: Con la nueva actualización tengo los siguientes radicados que no son míos y son de 2023, por favor revisar ya que varias cuentas me han reportado lo mismo 2023-403-011122-1, 2023-403-010498-1,2023-403-010398-1,TMP-2023-000010695	Solucionado
22/07/2024	23/07/2024	0	7	12	8939	Acompañamiento presencial en Fonprecon: Realizar acompañamiento presencial en las instalaciones de Fonprecon donde se explique las funcionalidades nuevas que se agregaron, y ver en tiempo real posibles fallas que se pudieran presentar luego de pasar a producción.	Solucionado
24/07/2024	28/07/2024	1	2	2	8944	Configuración de logo en el sticker: Por favor solicitamos que en el sticker se pueda observar el logo completo y la dirección del remitente de esta forma salía anteriormente se puede ver el logo y la dirección del remitente Y de esta manera está saliendo el sticker despues del paso a producción, Solicitamos que se vea completo el logo y la dirección del remitente.	Solucionado
24/07/2024	24/07/2024	0	2,5	1,75	8945	Error en consulta de Orfeo antiguo y fondo acumulado: Al ingresar al módulo de consulta / Orfeo antiguo sale error de conexión y al ingresa tambien en el módulo de Fondo	Solucionado

						acumulado sale error de conexión.	
25/07/2024	2/08/2024	0	2	0	8949	Grupos de Usuarios-Dependencias: Se requiere que una vez se vaya a reasignar un radicado, no se visualicen los nombres de grupos, solo se requieren las dependencias y a su vez solo se debe poder reasignar un radicado a un usuario (No a varios), la opción informar si a varios usuarios.	Solucionado
25/07/2024	26/07/2024	1	1	2	8950	Visualización de Temporales: Se requiere que en la información del radicado no debe mostrar los números de temporales si no los números de radicados.	Solucionado
26/07/2024	2/08/2024	1	2	9	8951	Seleccionar del remitente/destinatario desde el formulario de radicación: Cuando se ingresa al formulario de radicación y se busca un cliente y este se selecciona - El sistema oculta el campo documento de identidad este se debería mostrar siempre - El campo documento de identidad permite caracteres (.) (-) lo que hace que si se ingrese un NIT con puntos sea diferente al mismo NIT pero sin puntos lo que se debe hacer es configurar el campo para que permita ingresar solo números - El campo representante legal/ primer apellido no sea obligatorio	Solucionado
26/07/2024	30/07/2024	1	1	2,25	8953	OPCION DE REASIGNACIÓN A MAS DE UNA PERSONA: Al momento de reasignar un radicado me da la opción de asignar a todos los funcionarios o a más de un funcionario. Se hizo la prueba de poner todos y el radicado solamente se asigna a una persona en bandeja. Esto no se había solicitado y tampoco es funcional que me deje seleccionar a varios. Debe quedar como estaba antes.	Solucionado

						para que una persona sea la responsable y cuando se deba enviar a otros se les sigue enviando informado. Esta función de reasignar a más de uno no es funcional.	
26/07/2024	1/08/2024	2	2	1,25	8954	REVISAR EL MODULO DE EXPEDIENTES: Cuando ingreso a gestión documental a buscar un expediente quitaron la opción de buscar por cédula. Antes existía ese campo. Se hizo también la búsqueda por número de expediente 20244001711899 y me genera error de conexión.	Solucionado
26/07/2024	1/08/2024	1	1	0,5	8955	COMBINACION DE CORRESPONDENCIA: Radicado 2024-316-006667-2 del 22 de julio de 2024, no permite combinar el documento ACUSE, con el cual se quiere emitir respuesta. Indica que no se encontró la plantilla.	Solucionado
26/07/2024	30/07/2024	1	2	1	8956	ERROR AL VER EL HTM CON EL OJO: Al revisar el radicado 2024-316-006774-2, al ver el radicado con el ojo me lo muestra MAL. Si lod escargo si me la deja ver bien pero antes con el ojo funcionaba.	Solucionado
29/07/2024	1/08/2024	3	1	1	8957	Recuperación o cambio de contraseña en el aplicativo: Buenas tardes, se requiere recuperar contraseña del usuario lcortes, pero no arroja correo de recuperación, se tienen más de 50 comunicaciones urgentes para firma y no hemos podido iniciar con el proceso. Al no realizar esto, estamos incurriendo en faltas de cumplimiento con el usuario.	Solucionado
29/07/2024	2/08/2024	2	1	1	8958	Radicados duplicados con diferente información: Buenas tardes, se genera un consecutivo el viernes 26/07/2024 en radicación, se realiza el reparto a las áreas respectivas y hoy nuevamente se genera el mismo consecutivo con lo que se radicó hoy 29/07/2024 con la	Solucionado

						información de diferentes usuarios vs información.	
30/07/2024	1/08/2024	0	1	0,5	8960	Borrar anexo: No permite borrar anexos, se valida el tipo de radicado que tenga la transacción de Borrar Anexos, y se valida en administración de perfiles que el usuario tenga habilitado el permiso de borrar anexo, pero al seleccionar el anexo que se requiere firmar no sale la transacción Eliminar Anexo.	Solucionado
31/07/2024	2/08/2024	2	1	1,5	8967	Portal de PQRS no permite registrar: Cuando se ingresa al formulario de PQRS el sistema en los mensajes donde se solicita que acepte o no la solicitud de tratamiento de datos personales, solo se muestra el botón de "no acepto" y no deja pasar de ahí, es decir se debe mostrar también el botón de acepto lo cual ya estaba funcionando y no se validó con la actualización.	Solucionado
31/07/2024	2/08/2024	1	1	1	8968	CORREOS RADICADOS EN ORFEO EL 30-07-2024 NO REGISTRA LOS DOS CORREOS COMO RADICADOS EN EL LISTADO DE ORFEO NG: Inconveniente para radicar dos correos del mismo remitente con igual e-mail y el mismo asunto, en el listado de correos de Orfeo NG, solo deja ver un solo correo radicado y no los dos. Adjunto pantallazo y los dos emails seleccionados	Solucionado
TOTAL	--	23	32	42.75	horas	19 incidencias	

4. INDICADORES

Para este tipo de proyectos, en los que **COLVATEL S.A ESP** se convierte en un apoyo de los procesos de misión crítica, manejamos niveles de servicio que permitan que nuestros clientes no tengan que detener sus procesos productivos por problemas en la plataforma de servidores. Los SLA's se muestran a continuación, resaltando que se contrata un convenio de soporte con tiempos de respuesta SIGMA.

Severidad	Definición	Tiempo de Respuesta en horas hábiles		
		Omega	Sigma	Gamma
1 (Crítico)	El sistema está abajo o en efecto inutilizable como resultado del problema. El problema causa un impacto de misión crítica a la operación del Cliente sin contar con una salida alternativa aceptable o funcionalidad que pueda ser usada para realizar las tareas consideradas esenciales para la operación del Cliente, la terminación de un proyecto o la productividad normal del usuario final	8 horas	4 horas	2 horas
2 (Urgente)	El sistema se encuentra arriba y corriendo, pero el problema causa un impacto significativo y no cuenta con una salida alternativa aceptable. El problema se considera de impacto importante pero no crítico a la operación dado el deterioro significativo a la realización de tareas consideradas importantes pero no primarias para las operaciones inmediatas del negocio.	16 horas	8 Horas	4 horas
3 (Serio)	El sistema se encuentra arriba y corriendo y el problema causa únicamente un impacto limitado o insignificante. Aunque importante para la productividad a largo plazo, no causa ningún deterioro al trabajo inmediato.	32 horas	24 horas	16 horas
4 (Atención)	El problema no tiene un impacto significativo al Cliente o impacta funcionalidad que no es importante o que no se usa frecuentemente.	64 horas	36 horas	24 horas

Se recibieron un total de 19 incidentes y se atendieron dentro de los tiempos establecidos en tabla anexa de indicadores de repuestas.

5. NOVEDADES PRESENTADAS.

La puesta en producción del sistema presento errores en la compilación del sistema en el ambiente productivo, a continuación, se mencionarán diferentes traumatismos que se generaron al interior de Fonprecon.

- Intermittencia en la operación del ORFEO NG, es decir se corrige el inconveniente en un computador, pero otros equipos siguen presentando problemas.
- Se identificó por parte de los funcionarios del área de correspondencia, duplicidad en el número de radicado entre el viernes 26 de julio y el día 29 de julio 2024, momento en el cual se ordenó suspender la radicación de comunicaciones entrantes, hasta tanto no se llevará a cabo la reunión.
- Falla en la calidad del servicio, para atender la contingencia, presentada por el ORFEO NG.
- Se requiere mayor acompañamiento, con el fin de dar a conocer todas las funcionalidades que la nueva versión del Orfeo ng tiene.
- Afectación que se presenta con el funcionamiento del formulario de PQRS de la página de la entidad, situación que fue identificada inicialmente por uno de los servidores del área de atención al Usuario, debido a una llamada de un ciudadano, según explicación del usuario cuando llega al ítem de aceptar términos y condiciones automáticamente lo saca de la página.

De acuerdo a los compromisos adquiridos con la entidad se enviarán el plan de trabajo para la estabilización del sistema, informando cuales son los requerimientos que debe cumplir el Fondo para lograr el objetivo. La entidad deberá canalizar todos los requerimientos a través del aplicativo diseñado para tal fin, como está establecido inicialmente y se ratifica quienes son las personas que podrán realizar el registro de tickets, no se podrán hacer los requerimientos vía correo electrónico o con llamada telefónica.

- Solucionar la intermitencia
- Dar solución a la duplicidad en el número de radicado entre el viernes 26 de julio y el día 29 de julio 2024
- Falla en la Firma Digital
- Calidad en las respuestas de la mesa de ayuda
- Revisar las fallas e inconsistencias en el Formulario de PQRS, indisponibilidad de la herramienta para los usuarios.
- Mejorar la calidad del servicio, para atender la contingencia, presentada por el ORFEO NG.
- Se requiere mayor acompañamiento, con el fin de dar a conocer todas las funcionalidades que la nueva versión del Orfeo Ng tiene.
- Revisar los manuales y actualizarlos
- Revisar el módulo de expedientes en el cual desapareció la opción de búsqueda por cédula.
- Deshabilitar la opción de asignar a más de una persona.

6. ACCIONES DE MEJORA

1. Reuniones previas con las áreas de desarrollo de ambas partes para el paso a producción de futuras actualización aplicando múltiples pruebas en el respectivo ambiente para minimizar el riesgo de falla del sistema.
2. Acompañamientos presenciales antes y después del paso a producción
3. Cambios en los ingenieros de soporte para brindar mayor calidad y asertividad en la resolución de tickets de la mesa de ayuda
4. Actualización de manuales y proceso de capacitación debido a la actualización del sistema.



Firmado digitalmente por Edwin
Hilarión Bohórquez
Nombre de reconocimiento (DN):
cn=Edwin Hilarión Bohórquez,
o=Colvatel SA ESP,
ou=Vicepresidencia de experiencia,
email=edwin.hilariob@colvatel.co
m, c=CO

EDWIN HILARIÓN BOHÓRQUEZ
Gerente de proyecto



Compania Colombiana De Servicios De Valor Agregado Y
Telematicos Colvatel S A E S P
NIT: 800196299-8
DG 23K No.96F-62 Parq Emp Cofradía Int 2
Bogotá, D.C. - Colombia
Tel. 6014387025
epaez@colvatel.com

FACTURA ELECTRÓNICA
DE VENTA 21584

Fecha Factura: 20/08/2024 09:58:00
Fecha de Vencimiento: 20/08/2024



CLIENTE: FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA NIT: 899999734-7 Dirección: CR 10 24 55 P 2 3 - Bogotá, D.C. Bogotá Teléfono: 3209393032 Email: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co	Código Cliente: 1000542 Ciudad Bogotá, D.C. Medio de pago Transferencia Débito	Orden de Compra: Asesor: Contrato: CDINT 01 2024 Elaborado Por: Erica Paez - Jefe Financiera
--	---	---

CODIGO	DETALLE	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO		IMPUESTOS		VALOR TOTAL
					%	VALOR	%	VALOR	
491522	1. CONVENIO DE SOPORTE TÉCNICO ORFEO NG	1	NAR	3,088,250			IVA 19.00	586,767	3,088,250
	TOTAL NRO LINEAS: 1								

OBSERVACIONES: #S19-13-01;CDINT012024;facturaelectronica@fonprecon.gov.co# Para pago: ITAÚ COLOMBIA SA cuenta de ahorros No. 006016564 ; BANCOLOMBIA S.A. cuenta de ahorros No. 23700001849 Servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento suministrados entre el periodo 27 de junio al 26 de julio del 2024 para el Sistema de Gestión Documental ORFEO NG de Fonprecon. Forma de pago: Contado Plazo: 20/08/2024	MONEDA COP TOTAL BRUTO 3,088,250 TOTAL BASE GRAVABLE 3,088,250 IVA 19.00% 586,768
Valor en Letras: TRES MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL DIECIOCHO PESOS M/CTE	VALOR TOTAL 3,675,018
Agente Autorr.Res.DIAN 1243 Feb20de2014. Gran Contribuyente Res 12220 26Dic2022. Responsable IVA. Agente reten.IVA. Agente ret.ICA Dec 271 de 2002 y Res.DDI-000305 16/01/2020. Act ppal 6311 tarifa ICA Bogotá 9.66 por mil, act. Sec.4321.9512y6190. Emp Mixta Serv. Públic.catalogada como entidad Derecho Público para retención en la fuente ICA en Bogotá. Fact. Electrónica Res DIAN 18764060832921 Nov29de2023 a Nov29de2025 de 21355 a 40000. Factura venta asimilada en todos sus efectos a letra de cambio Art 774 del Co.Co.	

COLVATEL S.A E.S.P.

2024 INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO: ORFEO NG – CONVENIO SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

FONPRECON

Informe Mensual Periodo 27 de juliodel 2024 al 26 de agosto de 2024

Contrato CIDNT 01 2024

Tabla de Contenido

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	GESTIÓN DE SOPORTE	3
3.	REQUERIMIENTOS	4
4.	INDICADORES.....	6
5.	NOVEDADES PRESENTADAS.....	6
6.	ACCIONES DE MEJORA.....	7

1. OBJETO DEL CONTRATO

“Contratar los servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento para el Sistema de Gestión Documental ORFEO NG, del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República (FONPRECON)”

2. GESTIÓN DE SOPORTE

La mesa de servicio de Skinatech gestiona el soporte de Tickets mediante el siguiente Link de acceso a la herramienta de soporte – Mesa de ayuda:

<https://glpi.skinatech.com>

Credenciales de acceso para el personal autorizado.

Usuario: fonprecon

Contraseña: JHQYrsnk4rX@

A continuación, se muestra el comportamiento de las obligaciones en el mes de julio.

ITEM	OBSERVACIÓN
soporte de segundo nivel con acuerdos de nivel de servicio (5x9x4) 5 días a la semana, 9 horas de servicio diario y 4 horas para atención del incidente para el análisis de la solución según severidad.	Se gestionó el servicios de soporte en los tiempos establecidos contratados por el cuadro de ANS establecidos por la severidad y los tiempos de respuesta Sigma
actualizaciones del sistema que permiten mantener el ciclo de vida vigente del software, evitando obsolescencia tecnológica.	1. En los meses de abril, mayo y junio se autorizaron un total de 70 horas de parte de la entidad por bolsa de mantenimiento evolutivo, generando una actualización general del sistema en temas de, seguridad, proceso de radicación, traslado por competencia, tiempo de desconexión, trámites internos. Fonprecon autoriza el paso a producción el día 19 de julio en su totalidad de los desarrollos solicitados generando ventana de mantenimiento los días 20, 21 y 22 de julio. De parte del proveedor se agendó acompañamiento los días 23 y 24 de julio en las instalaciones de la entidad para validación de procesos actualizados 2. El día 26 de julio se evidencia falla en el proceso de radicación de ORFEO debido a compilación del sistema en ambiente de pruebas por parte del equipo desarrollador del proveedor alojando radicados en este ambiente y no evidenciados en producción. 3. El día 27 de julio se agenda reunión en la entidad para explicación de la falla presentada, notificando que el sistema está en correcto funcionamiento y ofreciendo solución de cargue de radicados del ambiente de pruebas a producción.

Hasta dos (2) contactos nombrados para solicitud de soporte.	Ingenieros en sistemas dedicados al convenio de soporte para FONPRECON Ingeniero Raul Casas Ingeniero Angello Gomez
Soporte ilimitado de incidentes.	19 Soportes generados
Acompañamiento y apoyo presencial cada 2 meses (4 hrs) durante la vigencia.	Acompañamiento los días 26, 27 y 28 de julio.
Bolsa de 135 horas para labores de mantenimiento evolutivo (CAC) Cambios, Ajustes, Configuraciones nuevas a solicitud de la Entidad	No se autorizaron bolsa de horas para el mes de Julio.

3. REQUERIMIENTOS

Se listan los tiquetes que se han trabajado y solicitado por el cliente comorequerimientos
 - CAC (Configuración, Ajustes y Cambios):

Resuelto: Requerimiento atendido con confirmación por parte del usuario.

En espera por cliente: Requerimiento atendido, del cual no se ha recibido confirmación por el usuario.

Cerrado sin respuesta: Requerimiento atendido, del cual no se ha recibido confirmación por el usuario y supera el tiempo límite por lo cual se cierra.

En consecuencia, de los tickets generados por los usuarios administradores destinados para el convenio soporte del sistema ORFEO NG, se atendieron un total de 19 incidencias de soporte con 23 seguimientos y 32 tareas realizadas, en la que se han invertido 42.75 horas.

DETALLE DE REQUERIMIENTOS

Fecha apertura	Último ingreso	Tareas	Tiempo	Tiquete	Comentario
2024-08-14	2024-08-20	3	1	8985	CAC: Vulnerabilidades aplicaciones web: Este tiquete hace referencia a que se permita marcar el radicado como traslado por competencia y que se pueda ingresar el nombre de la entidad a la que se traslada.
2024-08-20	2024-08-27	3	8	8995	CAC: REQUERIMIENTO MARCACIÓN POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS ORFEO NG: Este tiquete hace referencia a cuando el usuario este realizando la respuesta, el sistema debe permitir generar el destinatario (remitente) sin que esta operación genere cambios en el radicado de entrada o memorando.
TOTAL	--	6	9	horas	en 2 incidencias

Fecha apertura	Último ingreso	Seguimiento	Tareas	Tiempo	Tiquete	Comentario
2024-08-01	2024-08-02	0	1	1	8972	EXPEDIENTE NO ENCONTRADO: Se busca un expediente en específico en el sistema y no se muestran resultados, se busco por diferentes criterios de búsqueda, pero se replica los criterios de búsqueda y funciono correctamente. Se encuentra solucionado
2024-08-02	2024-08-02	0	1	0.5	8975	NO PERMITE ARCHIVAR 2024-316-004646-2: Es un problema de procedimiento ya que el radicado estaba en un estado incompleto (solo tenia combinación de correspondencia) por esta razón no se permitía archivar. Se encuentra solucionado
2024-08-02	2024-08-06	3	2	1.5	8976	2024-316-007114-2: Proceso se estaba realizando en el número de radicado de salida y no en la entrada que es el proceso que se valida, ya que todo el proceso de combinar correspondencia y firmado quedo en la salida. Se encuentra solucionado
2024-08-02	2024-08-06	1	1	1	8978	Revisión de unos radicados que el stickers en el documento no corresponde con el radicado asignado: Este tiquete esta asociado a un problema que se presento en relación a un cruce que hubo entre el ambiente de pruebas y producción, ya que los radicados se duplicaron. Se encuentra solucionado
2024-08-08	2024-08-09	1	1	1.25	8979	NO se permite crear un remitente/destinatario sin documento de identidad desde formulario de radicación: Cuando se ingresa al formulario de radicación y se va a crear un remitente/destinatario nuevo, el sistema tenia una funcionalidad de que cuando se ingresaba en el campo documento de identidad 0000 por defecto asignaba un numero aleatorio y permitía radicar, pero ya no lo esta permitiendo. Se encuentra solucionado
2024-08-14	2024-08-28	11	2	2.75	8988	Radicación de dos correos del mismo remitente en correo electrónico: colaboración para la configuración de la radicación vía correo electrónico se pueda hacer con uno o mas correos de un mismo remitente, ya que el sistema permite seleccionar uno o mas correos para radicar siempre y cuando sea de la misma dirección de correo electrónico. Se encuentra solucionado
2024-08-14	2024-08-21	3	1	1	8990	BÚSQUEDA EN EL SISTEMA EN DIFERENTES ITEMS: colaboración para que nos ayuden a mejorar las búsquedas diferentes ítems de en el sistema, ya que se presentan dificultades para encontrar radicados de entrada y salida ya creados como los terceros para su radicación. Se encuentra solucionado
2024-08-20	2024-08-20	2	1	1	8993	Filtros en el módulo de Radicación Estándar: Tenemos una dificultad con la actualización de Orfeo, ya que pasamos de hacer una búsqueda general de documentos que de por sí ya era complicada, por cuanto no busca por número de radicado parcial, por decir, los últimos dígitos, sino que tiene que tener el número completo, el rango de fecha, si buscamos por asunto deben tener la palabra exacta, y el destinatario debe estar tal cual como lo crearon en correspondencia. Se encuentra solucionado
2024-08-21	2024-08-26	3	1	1	8996	Validar reportes: Por favor validar ya que cuando genero un reporte de tiempos de contestación y agrego varias dependencias, genera error el reporte. Se encuentra solucionado
2024-08-23	2024-08-27	7	1	1	9000	PROBLEMA RADICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO: colaboración ya que se presentó una situación en la radicación vía correo electrónico con una dirección que esta asignada a varios usuarios, ya que el solicitante que envió la comunicación no quedo registrado como remitente. Se encuentra solucionado
TOTAL	--	40	15	20	horas	en 12 incidencias

4. INDICADORES

Para este tipo de proyectos, en los que **COLVATEL S.A ESP** se convierte en un apoyo de los procesos de misión crítica, manejamos niveles de servicio que permitan que nuestros clientes no tengan que detener sus procesos productivos por problemas en la plataforma de servidores. Los SLA's se muestran a continuación, resaltando que se contrata un convenio de soporte con tiempos de respuesta SIGMA.

Severidad	Definición	Tiempo de Respuesta en horas hábiles		
		Omega	Sigma	Gamma
1 (Crítico)	El sistema está abajo o en efecto inutilizable como resultado del problema. El problema causa un impacto de misión crítica a la operación del Cliente sin contar con una salida alternativa aceptable o funcionalidad que pueda ser usada para realizar las tareas consideradas esenciales para la operación del Cliente, la terminación de un proyecto o la productividad normal del usuario final	8 horas	4 horas	2 horas
2 (Urgente)	El sistema se encuentra arriba y corriendo, pero el problema causa un impacto significativo y no cuenta con una salida alternativa aceptable. El problema se considera de impacto importante pero no crítico a la operación dado el deterioro significativo a la realización de tareas consideradas importantes pero no primarias para las operaciones inmediatas del negocio.	16 horas	8 Horas	4 horas
3 (Serio)	El sistema se encuentra arriba y corriendo y el problema causa únicamente un impacto limitado o insignificante. Aunque importante para la productividad a largo plazo, no causa ningún deterioro al trabajo inmediato.	32 horas	24 horas	16 horas
4 (Atención)	El problema no tiene un impacto significativo al Cliente o impacta funcionalidad que no es importante o que no se usa frecuentemente.	64 horas	36 horas	24 horas

Se recibieron un total de 2 incidentes y se atendieron dentro de los tiempos establecidos en tabla anexa de indicadores de repuestas.

5. NOVEDADES PRESENTADAS.

La puesta en producción del sistema presento errores en la compilación del sistema en el ambiente productivo, a continuación, se mencionarán diferentes traumatismos que se generaron al interior de Fonprecon.

Fecha	Tiempo	Tiquete	Comentario
	1	8985	CAC: Vulnerabilidades aplicaciones web
2024-08-15 10:27:26	1	Jaime Gomez	Ya nos reunimos a revisar el tema y descubrimos que en el proxy inverso ya la redirección esta en el lugar. - RewriteEngine On - RewriteCond %{HTTP_HOST} ^190\14\250\76\$ - RewriteRule ^/(.*)\$ https://pqr.fonprecon.gov.co/\$1 [R=301,L] O sea toda comunicación que va hacia la IP .. se redirecciona a la dirección con el URL valido. El problema esta en como intervenir la comunicación antes que se complete el URL .. capa 7. Investigando si existen mecanismos para hacer eso. Resuelto mas complicado.
	8	8995	CAC: REQUERIMIENTO MARCACIÓN POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS ORFEO NG
2024-08-21 22:08:27	3.5	Angelo Bessolo	Buena tarde Cordial saludo, Se realizan los siguientes avances en el ticket: - Se realiza creación de los 2 campos nuevos en base de datos y adicionalmente se realizan unos alter a la tabla radiRadicadosDetallePqrs sobre de unas columnas para que sean null por defecto y no obligatorias. - Se realiza parametrización en base de datos del reporte Aceptar Política de tratamientos personales - Se ajusta el controlador y la vista del portal de pqrs para que el sistema almacene las políticas de tratamiento de datos según lo solicitado en el requerimiento. - Se ajusta el servicio que retorna la consulta de los radicados tipo pqrs según (ya se puede visualizar la información pero faltan unos ajustes y poder eliminar los registros de acuerdo a los permisos de usuario)

6. ACCIONES DE MEJORA

- Reuniones de entendimiento con las partes involucradas.
- Actualización de manuales y proceso de capacitación debido a la actualización del sistema.

Firma:

Firma:

Firmado digitalmente por Jose Gonzalez
Nombre de reconocimiento (DN):
cn=Jose Gonzalez, o=COLVATEL SA,
ou=COLVATEL SA,
email=jegonzalez@colvate.com,
c=CO
Fecha: 2024.09.12 07:36:55 -05'00'

Dr. Germán Armando Correa Amado

Jose Gonzalez palacio.

Por el cliente
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y
Sistemas.

Por Colvate SA.
Gerente de proyectos.



Compania Colombiana De Servicios De Valor Agregado Y
Telematicos Colvatel S A E S P
NIT: 800196299-8
DG 23K No.96F-62 Parq Emp Cofradía Int 2
Bogotá, D.C. - Colombia
Tel. 6014387025
epaez@colvatel.com

FACTURA ELECTRÓNICA
DE VENTA 21596

Fecha Factura: 05/09/2024 12:36:00
Fecha de Vencimiento: 05/09/2024



CLIENTE: FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA NIT: 899999734-7 Dirección: CR 10 24 55 P 2 3 - Bogotá, D.C. Bogotá Teléfono: 3209393032 Email: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co	Código Cliente: 1000542 Ciudad Bogotá, D.C. Medio de pago Transferencia Débito	Orden de Compra: Asesor: Contrato: CDINT 01 2024 Elaborado Por: Erica Paez - Jefe Financiera
---	---	---

CODIGO	DETALLE	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO		IMPUESTOS		VALOR TOTAL
					%	VALOR	%	VALOR	
491522	1. CONVENIO DE SOPORTE TÉCNICO ORFEO NG	1	NAR	3,088,250			IVA 19.00	586,767	3,088,250
	TOTAL NRO LINEAS: 1								

OBSERVACIONES: #S19-13-01;CDINT012024;facturaelectronica@fonprecon.gov.co#\$ Para pago: ITAÚ COLOMBIA SA cuenta de ahorros No. 006016564 ; BANCOLOMBIA S.A. cuenta de ahorros No. 23700001849 Servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento suministrados entre el periodo 27 de julio al 26 de agosto del 2024 para el Sistema de Gestión Documental ORFEO NG de Fonprecon. Forma de pago: Contado Plazo: 05/09/2024	MONEDA COP TOTAL BRUTO 3,088,250 TOTAL BASE GRAVABLE 3,088,250 IVA 19.00% 586,768
Valor en Letras: TRES MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL DIECIOCHO PESOS M/CTE	VALOR TOTAL 3,675,018
Agente Autorr.Res.DIAN 1243 Feb20de2014. Gran Contribuyente Res 12220 26Dic2022. Responsable IVA. Agente reten.IVA. Agente ret.ICA Dec 271 de 2002 y Res.DDI-000305 16/01/2020. Act ppal 6311 tarifa ICA Bogotá 9.66 por mil, act. Sec.4321.9512y6190. Emp Mixta Serv. Públic.catalogada como entidad Derecho Público para retención en la fuente ICA en Bogotá. Fact. Electrónica Res DIAN 18764060832921 Nov29de2023 a Nov29de2025 de 21355 a 40000. Factura venta asimilada en todos sus efectos a letra de cambio Art 774 del Co.Co.	

COLVATEL S.A E.S.P.

2024 INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

**PROYECTO: ORFEO NG – CONVENIO SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO
FONPRECON**

Informe Mensual Periodo 27 de agosto del 2024 al 26 de septiembre de 2024

Contrato CIDNT 01 2024

Tabla de Contenido

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	GESTIÓN DE SOPORTE	3
3.	REQUERIMIENTOS	4
4.	INDICADORES.....	6
5.	NOVEDADES PRESENTADAS.....	7
6.	ACCIONES DE MEJORA.....	9

1. OBJETO DEL CONTRATO

“Contratar los servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento para el Sistema de Gestión Documental ORFEO NG, del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República (FONPRECON)”

2. GESTIÓN DE SOPORTE

La mesa de servicio de Skinatech gestiona el soporte de Tickets mediante el siguiente Link de acceso a la herramienta de soporte – Mesa de ayuda:

<https://glpi.skinatech.com>

Credenciales de acceso para el personal autorizado.

Usuario: fonprecon

Contraseña: JHQYrsnk4rX@

A continuación, se muestra el comportamiento de las obligaciones en el mes de julio.

ITEM	OBSERVACIÓN
soporte de segundo nivel con acuerdos de nivel de servicio (5x9x4) 5 días a la semana, 9 horas de servicio diario y 4 horas para atención del incidente para el análisis de la solución según severidad.	Se gestionó el servicios de soporte en los tiempos establecidos contratados por el cuadro de ANS establecidos por la severidad y los tiempos de respuesta Sigma
actualizaciones del sistema que permiten mantener el ciclo de vida vigente del software, evitando obsolescencia tecnológica.	1. En los meses de abril, mayo y junio se autorizaron un total de 70 horas de parte de la entidad por bolsa de mantenimiento evolutivo, generando una actualización general del sistema en temas de, seguridad, proceso de radicación, traslado por competencia, tiempo de desconexión, trámites internos. Fonprecon autoriza el paso a producción el día 19 de julio en su totalidad de los desarrollos solicitados generando ventana de mantenimiento los días 20, 21 y 22 de julio. De parte del proveedor se agendó acompañamiento los días 23 y 24 de julio en las instalaciones de la entidad para validación de procesos actualizados 2. El día 26 de julio se evidencia falla en el proceso de radicación de ORFEO debido a compilación del sistema en ambiente de pruebas por parte del equipo desarrollador del proveedor alojando radicados en este ambiente y no evidenciados en producción. 3. El día 27 de julio se agenda reunión en la entidad para explicación de la falla presentada, notificando que el sistema está en correcto funcionamiento y ofreciendo solución de cargue de radicados del ambiente de pruebas a producción.

Hasta dos (2) contactos nombrados para solicitud de soporte.	Ingenieros en sistemas dedicados al convenio de soporte para FONPRECON Ingeniero Raul Casas Ingeniero Angello Gomez
Soporte ilimitado de incidentes.	19 Soportes generados
Acompañamiento y apoyo presencial cada 2 meses (4 hrs) durante la vigencia.	Acompañamiento los días 26, 27 y 28 de julio.
Bolsa de 135 horas para labores de mantenimiento evolutivo (CAC) Cambios, Ajustes, Configuraciones nuevas a solicitud de la Entidad	No se autorizaron bolsa de horas para el mes de Julio.

3. REQUERIMIENTOS

Se listan los tiquetes que se han trabajado y solicitado por el cliente comorequerimientos
- CAC (Configuración, Ajustes y Cambios):

Resuelto: Requerimiento atendido con confirmación por parte del usuario.

En espera por cliente: Requerimiento atendido, del cual no se ha recibido confirmación por el usuario.

Cerrado sin respuesta: Requerimiento atendido, del cual no se ha recibido confirmación por el usuario y supera el tiempo límite por lo cual se cierra.

En consecuencia, de los tickets generados por los usuarios administradores destinados para el convenio soporte del sistema ORFEO NG, Se han atendido 11 incidencias de soporte con 15 seguimientos y 15 tareas realizadas, en la que se han invertido 19.5 horas.

DETALLE DE REQUERIMIENTOS

INFORME GESTIÓN DE CONVENIO DE SOPORTE PARA EL MES DE SEPTIEMBRE PARA EL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

<u>Fecha apertura</u>	<u>Último ingreso</u>	<u>Seguimiento</u>	<u>Tareas</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Tiquete</u>	<u>Comentario</u>
2024-09-02	2024-09-03	1	1	0.5	9013	ERROR AL VER DOCUMENTO CON EL OJO: Al abrir el documento con el ojo, sin descargar me muestra la siguiente imagen, lo cual no en todos los casos pasa. Es decir tengo que descargar el documento para que me deje ver que dice, lo cual antes podía hacerse solamente con el ojo. Se encuentra solucionado
2024-09-12	2024-09-13	3	2	2.75	9031	SINCRONIZACIÓN EN REPORTE GENERAL PARA ESTADÍSTICA MUY LENTO Y NO GENERA ESTA: solicito colaboración en cuanto al tiempo de la sincronización al hacer la consulta por reporte general para generar la estadística de entradas, es muy lento. Sin respuesta del cliente
2024-09-16	2024-09-25	2	2	1.5	9035	REPORTE TIEMPOS DE CONTESTACIÓN MEMORANDO: Al descargar reportes tiempos de contestación se evidencia que los memorandos arrojan en radicado de respuesta el mismo radicado de memorando con el que salió, lo que dificulta hacer seguimiento a la respuesta de memorandos internos. Sin respuesta del cliente

2024-09-23	2024-09-26	3	3	6	9043	Expedientes: Atentamente solicito validar la descarga de los documentos del expediente, de forma masiva, cuando se descarga un solo documento no hay inconveniente, la hoja de control no contiene la información detallada de los documentos (En la reunión presencial en la entidad se hicieron estos requerimientos). Sin respuesta del cliente
2024-09-23	2024-09-24	2	1	1	9042	INACTIVIDAD DEL SISTEMA: Se viene presentando mucha intermitencia en el sistema, no sucede todas las veces pero con varios radicados que uno selecciona para asignar, como el que adjunto no pasa más de 3 segundos y queda en blanco y se sale la sesión. Sin respuesta del cliente
2024-09-23	2024-09-24	1	1	1	9051	error reasignar Radicado usuario aparra: Usuario aparra reporta que al reasignar radicado se va a un usuario incorrecto. Se lo asigno a Jessica Paola Jimenez y se asigno a Gabriel. Sin respuesta del cliente
2024-09-23	2024-09-24	1	1	1.25	9049	error en filtro reportes: en reportes en los filtros coloca las dependencias pero al filtrar le trae un solo radicado y de otra dependencia que no esta entre las seleccionadas al inicio Usuario jgomez. Sin respuesta del cliente
2024-09-23	2024-09-24	0	1	0	9050	Error en informe Radicados: Neyla informa que al revisar los informes, en el campo Radicado (SI o NO) esta apareciendo como no radicado cuando en orfeo si se radico. Radicado ejemplo 2024-316-006607-2. Sin respuesta del cliente
2024-09-23	2024-09-25	0	1	2	9045	Notificación Carga de Documentos: En radicación Estándar hay nueva notificación al correo al cargar documentos. se considera Spam y se quiere validar la posibilidad de quitar esa notificación. Sin respuesta del cliente
2024-09-23	2024-09-25	0	1	2	9046	Ajuste en Espacio Nombre Radicación: Camilo Vera solicita incremento en la cantidad de caracteres permitidos en el campo nombre En radicación Estándar, ya que hay clientes con nombres largos que no se alcanzan a registrar. Sin respuesta del cliente
2024-09-25	2024-10-02	2	1	1.5	9055	Ajuste Logos Aplicativo: De acuerdo al Manual de identidad de la Entidad se requiere hacer ajustes frente a los logos, por tal motivo solicito omitir el logo de Fonprecon: Para los propósitos de tematización de los sistemas de información y reportes, adjunto logo escudo de armas en formato png y jpg. Sin respuesta del cliente
TOTAL	--	15	15	19.5	horas	en 11 incidencias

INFORME GESTIÓN DE CONVENIO DE SOPORTE PARA FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DETALLE DE ACTIVIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS (CAC)

Fecha apertura	Último ingreso	Tareas	Tiempo	Tiquete	Comentario
2024-09-05	2024-09-18	1	3	8995	CAC: REQUERIMIENTO MARCACIÓN POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS ORFEO NG Atentamente solicito tener en cuenta que una vez seleccionado el registro de radicado este debe permitir descargar el reporte, solo con los radicados seleccionados y no todos como el sistema lo está arrojando. El reporte debe contener los datos así como la aceptación de la política de tratamiento de datos.
TOTAL	--	1	3	horas	en 1 incidencia

Fecha	Tiempo	Tiquete	Comentario
	1	8985	CAC: Vulnerabilidades aplicaciones web
2024-08-15 10:27:26	1	Jaime Gomez	Ya nos reunimos a revisar el tema y descubrimos que en el proxy inverso ya la redirección esta en el lugar. - RewriteEngine On - RewriteCond %{HTTP_HOST} ^190\14\250\76\$ - RewriteRule ^/(.*)\$ https://pqr.fonprecon.gov.co/\$1 [R=301,L] O sea toda comunicación que va hacia la IP .. se redirecciona a la dirección con el URL valido. El problema esta en como intervenir la comunicación antes que se complete el URL .. capa 7. Investigando si existen mecanismos para hacer eso. Resuelto mas complicado.
	8	8995	CAC: REQUERIMIENTO MARCACIÓN POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS ORFEO NG
2024-08-21 22:08:27	3.5	Angelo Bessolo	Buena tarde Cordial saludo, Se realizan los siguientes avances en el ticket: - Se realiza creación de los 2 campos nuevos en base de datos y adicionalmente se realizan unos alter a la tabla radiRadicadosDetallePqrs sobre de unas columnas para que sean null por defecto y no obligatorias. - Se realiza parametrización en base de datos del reporte Aceptar Política de tratamientos personales - Se ajusta el controlador y la vista del portal de pqrs para que el sistema almacene las políticas de tratamiento de datos según lo solicitado en el requerimiento. - Se ajusta el servicio que retorna la consulta de los radicados tipo pqrs según (ya se puede visualizar la información pero faltan unos ajustes y poder eliminar los registros de acuerdo a los permisos de usuario)

4. INDICADORES

Para este tipo de proyectos, en los que **COLVATEL S.A ESP** se convierte en un apoyo de los procesos de misión crítica, manejamos niveles de servicio que permitan que nuestros clientes no tengan que detener sus procesos productivos por problemas en la plataforma de servidores. Los SLA's se muestran a continuación, resaltando que se contrata un convenio de soporte con tiempos de respuesta SIGMA.

Severidad	Definición	Tiempo de Respuesta en horas hábiles		
		Omega	Sigma	Gamma
1 (Crítico)	El sistema está abajo o en efecto inutilizable como resultado del problema. El problema causa un impacto de misión crítica a la operación del Cliente sin contar con una salida alternativa aceptable o funcionalidad que pueda ser usada para realizar las tareas consideradas esenciales para la operación del Cliente, la terminación de un proyecto o la productividad normal del usuario final	8 horas	4 horas	2 horas
2 (Urgente)	El sistema se encuentra arriba y corriendo, pero el problema causa un impacto significativo y no cuenta con una salida alternativa aceptable. El problema se considera de impacto importante pero no crítico a la operación dado el deterioro significativo a la realización de tareas consideradas importantes pero no primarias para las operaciones inmediatas del negocio.	16 horas	8 Horas	4 horas
3 (Serio)	El sistema se encuentra arriba y corriendo y el problema causa únicamente un impacto limitado o insignificante. Aunque importante para la productividad a largo plazo, no causa ningún deterioro al trabajo inmediato.	32 horas	24 horas	16 horas
4 (Atención)	El problema no tiene un impacto significativo al Cliente o impacta funcionalidad que no es importante o que no se usa frecuentemente.	64 horas	36 horas	24 horas

Se recibieron un total de 19 incidentes y se atendieron dentro de los tiempos establecidos en tabla anexa de indicadores de repuestas.

5. NOVEDADES PRESENTADAS.

La puesta en producción del sistema presento errores en la compilación del sistema en el ambiente productivo, a continuación, se mencionarán diferentes traumatismos que se generaron al interior de Fonprecon.

- Se realiza acompañamiento el día 20 de septiembre con las novedades relacionadas:

Fuimos modulo por modulo tomando datos sobre errores o inquietudes de orfeoNG

Dirección General

Martha Leiva

- Informa que en algunas ocasiones cuando asigna un radicado le queda asignación a la persona que va dirigido y a otro funcionario sin ella seleccionarlo.
- Desde la actualización ve que en el remitente aparece doble vez en nombre. Ejemplo, en un radicado aparecía BBVA BBVA como nombre del remitente

Jurídica

Adriana Espinosa

- Ninguna Falla, Ninguna observación

Maria Alejandra Muñoz

- Error de cierre ORFEO, más que todo en el momento de reasignar radicados
- Demora excesiva en descarga de reportes

Notificaciones y Atención al Usuario.

Martha Lopez – Adolfo Vergara

- Demora en descarga de reportes.
- Demora en Radicación Orfeo y busca de radicados para asociar.

Cartera

Marina Sanchez

- Duda en proceso de radicación – proceso de firma. Resuelta por la señora Piedad:

Juan Pablo Rodriguez- Viviana Cerquera -Sofia De La Rosa

- Asociación de memorandos duda en el proceso de respuesta al memorando
- En reporte aparece fecha de respuesta igual que la fecha de radicación

Radicación

Camilo Vera

- En radicación cuando buscan el remitente no trae toda la información. Ejemplo, al Buscar el Banco Agrario colocando la palabra “banco” en el buscador no lo encuentra, pero si lo buscamos como agrario si trae los dos registros existentes. Uno de los registros finaliza con bastantes espacios por lo cual arroja error en el campo y no permite continuar con el radicado
- Al buscar remitentes no aparecen, aunque si estén creados. Ejemplo: Secretaria de educación.
- cuando el nombre del cliente es extenso, no se alcanza a colocar en el campo. Se pide evaluar la posibilidad de aumentar el límite de caracteres
- Demora en descarga de Reportes
- Al revisar los informes, en el campo Radicado (SI o NO) está apareciendo como no radicado cuando en ORFEO si se radico.
- En Radicación por correo electrónico el iniciar el radicado no muestra el nombre completo en el campo “nombre” generando confusión. Pero al verificar el radicado si esta de manera correcta.
- Diferencias en la hora entre la radicación de correo electrónico y el correo recibido en outlook
- Caso 8968 aún no se soluciona. Sigue pasando
- En radicación Estándar hay nueva notificación al correo al cargar documentos. Lo consideran Spam y quieren validar la posibilidad de quitar esa notificación.

Prestaciones económicas

- Usuario aparra al reasignar radicado se va a usuario incorrecto. Se lo asigno a Jessica Paola Jimenez y se asignó a Gabriel
- Indica que buscar en expedientes archivados es muy demorado si no se tiene el nombre del expediente donde se guardo
- cuando el documento principal está firmado no permite visualizarlo sin descargar
- Cristian Torres tiene error de conexión concurrente ingresando a la opción consulta – consulta avanzada

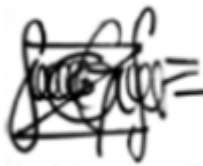
Subdirección Administrativa

Juan Gomez usuario jgomez

- Demora en descarga de Reportes
- en reportes en los filtros coloca las dependencias, pero al filtrar le trae un solo radicado y de otra dependencia.
- Cuando recién ingresa a radicación, coloca tipo memorando le arroja “no tiene TRD configurada”
- cuando el documento principal está firmado no permite visualizarlo sin descargar

6. ACCIONES DE MEJORA

1. En vista de los nuevos ingresos de personal, y el uso no habitual de algunos apartados de la herramienta ORFEO NG, Se propone dar uso a unas de las horas pendientes por ejecución para recapacitar y actualizar a las áreas que se estime necesario.



Firmado digitalmente por
Jose Gonzalez
Nombre de
reconocimiento (DN):
cn=Jose Gonzalez,
o=COLVATEL SA,
ou=COLVATEL SA,
email=jegonzalez@colvat
el.com, c=CO
Fecha: 2024.10.10
13:49:17 -05'00'

Jose Eliberto Gonzalez Palacios

Gerente de proyecto