
Informe seguimiento ORFEO



ANLA

Diciembre de 2024

Oficina de Control Interno

1. Introducción

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de 2024, la Oficina de Control Interno de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA llevó a cabo seguimiento al sistema de gestión documental ORFEO, cuya administración está a cargo de la Grupo de Gestión Documental – GGD de la entidad, con parametrización a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información -OTI.

Para el informe se consideraron como insumos los documentos: GD-MN-11 Manual del usuario sistema de gestión documental electrónico de archivos – ORFEO, el acceso y consulta en el Gestor Documental ORFEO, la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental, los reportes de austeridad del gasto en la vigencia 2024 y las bases de datos suministradas por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental -SMPCA, donde se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y requerimientos de entes de control -ECO que ingresaron a la entidad de forma escrita y verbal durante la vigencia del 1 de enero al 30 de noviembre de 2024.

2. Objetivo General

Generar un análisis estadístico del estado de los documentos creados en ORFEO y determinar el grado de cumplimiento de los manuales asociados al sistema de información.

3. Alcance

Temas: Manual del usuario sistema de gestión documental electrónico de archivos – ORFEO.

Vigencia a revisar: Un (1) año antes del inicio del seguimiento.

4. Actividades desarrolladas

Con el fin verificar el funcionamiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se llevó a cabo una revisión documental del Manual del usuario sistema de gestión documental electrónico de archivos – ORFEO código GD-MN-11 almacenado en el Sistema de Información de Gestión de Procesos (GESPRO).

Posteriormente, se realizaron mesas de trabajo con la profesional asignada por la Coordinación del Grupo de Gestión Documental, y se realizaron solicitudes vía correo electrónico.

Durante estas sesiones, se identificó que el Gestor documental ORFEO no tiene parametrizado reportes exportables en algún formato que permita realizar análisis estadísticos, filtrar información y/o agruparla con el fin de generar información del uso y estado de las comunicaciones internas y externas radicadas en el aplicativo.

En su lugar se pueden realizar algunas consultas, de manera detallada, por radicado, expediente o tipo de documento de entrada o salida, o auto, circular concepto técnico o resolución, así mismo por la opción estadística, se puede listar información por usuario, oficina y ciertos tipos de clase de consulta, los que tampoco se pueden exportar.

Por lo anterior, a través de las bases de datos que genera el Grupo de Atención al Ciudadano, con el cuadro y la consolidación de las PQRS se generaron estadísticas de los radicados registrados por ORFEO y tramitados en SILA. Por otra parte, se tomó información generada para otras fuentes como con los reportes que el GGD realiza en austeridad del gasto.

5. Funcionamiento de ORFEO

El Grupo de Gestión Documental tiene a cargo la administración funcional del gestor documental ORFEO, en el cual se conforman los expedientes con la información recibida por los diferentes canales dispuestos por la entidad y la información generada por las áreas con el fin de dar respuesta a un requerimiento y/o solicitud de información.

El Grupo de Gestión Documental indicó que la implementación del gestor documental ORFEO estuvo acompañada por la Oficina Asesora de Planeación dando cumplimiento a la gestión del cambio, sistema que fue puesto en marcha a partir del 17 de abril de 2023.

El sistema cuenta con un módulo de créditos, que adicionalmente se relaciona en el documento GD-MN-11 Manual del usuario sistema de gestión documental electrónico de archivos – ORFEO en el numeral 6.2.2, donde se expresan los agradecimientos a las entidades que han formado parte de la comunidad de ORFEO; adicionalmente la profesional encargada de ORFEO en la ANLA indicó que el código fuente fue dado a la ANLA por el DNP para su implementación en la entidad, como se puede observar en la siguiente imagen tomada de ORFEO:

Imagen 1. Créditos ORFEO

CREDITOS ORFEO 3.6	
La comunidad Orfeo reconoce el significativo esfuerzo de todos sus miembros, especialmente el de aquellos mencionados aquí:	
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	
Dra. Eva María Uribe Superintendente de Servicios Públicos Dr. Denis López — dlopez@superservicios.gov.co Por concebir esta idea y por su decidido esfuerzo para apoyarla como comunidad de Software GPL.	
	Orfeo posee una Licencia GPL Licencia que se encuentra en la http://www.gnu.org/ Este sistema de colaboración para el licenciamiento es un esfuerzo de la "Free Software Foundation".
	
Jairo Hernan Losada — jlosada@superservicios.gov.co Análisis diseño, desarrollo y Coordinador Desarrollo Comunidad Orfeo.	
William Duarte Vargas — wduarte@superservicios.gov.co Desarrollo (Desde Ver. 3.6).	
Johnny Gonzalez Lizarazo — jgonzalez@superservicios.gov.co Desarrollo desde la Version 3.6.	
Adriana Valero — avalero@superservicios.gov.co Análisis, Requerimientos y Pruebas.	
Olga Morales — omorales@superservicios.gov.co Análisis, Requerimientos y Pruebas.	
William Bonilla Duarte — wbonilla@superservicios.gov.co Persona que realizó el primer diseño y además de seguir colaborando con aportes, ideas y aporta mucho con recomendaciones en el diseño del sistema.	
AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES	
Jhon Fredy Zabala Ruiz — jzabala@anla.gov.co Análisis, diseño, desarrollo.	
Ivonne Carolina Melo Muñoz — icmelo@anla.gov.co Análisis, Requerimientos y Pruebas.	
Departamento Nacional de Planeación	
Cmauricio Parra — cparra@superservicios.gov.co Análisis diseño, desarrollo.	
Carlos Eduardo Campos — campos@dnpp.gov.co Análisis diseño y desarrollo	

Fuente: Consulta 15/12/2024 ORFEO/Créditos

El ingreso al Sistema de Gestión Documental ORFEO se realiza a través del enlace <https://orfeo.anla.gov.co/login.php> o en la sección Servicios Internos de la web de la entidad.

A continuación, se presentan en forma resumida los módulos y funciones que permite realizar el Gestor documental – ORFEO en la entidad.

Tabla 1. MÓDULOS Y FUNCIONES GENERALES - ORFEO

Imagen ORFEO de los módulos y funcionalidades de ORFEO	Listado de las principales funciones que permite ORFEO
	Radicación de entrada Radicación de documentos internos • Memorando • Resolución • Autos • Conceptos técnicos • Circular Radicación de documentos de salida • Oficio Proceso de firma Proceso de archivo Consultas Solicitud de anulación de un radicado Modificación de radicados (internos y de salida)
Herramientas básicas del Gestor documental 	(Expediente, Documentos, Créditos, Estadísticas y Cerrar), ubicadas en la cinta ubicada al ingresar, en la parte superior derecha de la ventana de ORFEO.

Fuente: Gestor documental ORFEO – consulta 15/12/2024

6. Documentación vigente GESPRO

Se encuentra vigente el documento GD-MN-11 Manual del usuario sistema de gestión documental electrónico de archivos - ORFEO, versión 3 del 2024-09-30, disponible en la herramienta GESPRO y en la intranet de la ANLA EN LA RUTA: Subdirecciones/Subdirección Administrativa y Financiera/Gestor documental ORFEO, donde no se encuentra actualizado, puesto que solamente se ha cargado la versión 2. Adicionalmente en la intranet se tienen cargados otros documentos de consulta para la elaboración y cargue de documentos en ORFEO en formato PowerPoint y videos de apoyo, para los usuarios internos de la ANLA, como se muestra a continuación.

Imagen 2. Intranet ANLA - Documentos Gestión Documental - ORFEO



FUENTE: Intranet ANLA – consulta 15/12/2024

7. Administración de usuarios

Se realizó solicitud de información a través de correo electrónico el día 9/12/2023 a la responsable de ORFEO en el GGD, con el fin de conocer cómo se encuentra distribuido la administración y los diferentes permisos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, destacándose la siguiente información al 11/12/2024 fecha de respuesta a dicha solicitud:

- Se encuentran registrados un total de 1982 usuarios activos en ORFEO, según reporte detallado con nombre y dependencia de cada usuario.
- Se cuenta con 143 usuarios con permiso para firmas de documentos en ORFEO, distribuidos en las diferentes dependencias de la entidad como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Listado de los usuarios habilitados con permisos para firma de documentos

Dependencia	No. De profesionales firmantes - ORFEO
DEPENENCIA DE PRUEBAS	5
DIRECCION GENERAL	7
GRUPO ALTO MAGDALENA	10
GRUPO CARIBE	4
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	4
GRUPO DE ARQUITECTURA Y NEGOCIO TI	1
GRUPO DE ASUNTOS GEOESPACIALES	1
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	2
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1

Dependencia	No. De profesionales firmantes - ORFEO
GRUPO DE COMUNICACIONES	1
GRUPO DE CONCEPTOS JURIDICOS	1
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	2
GRUPO DE ENERGIA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	1
GRUPO DE EVALUACION DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	2
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	3
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	2
GRUPO DE GESTION DE NOTIFICACIONES	1
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	5
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	2
GRUPO DE GESTION HUMANA	14
GRUPO DE HIDROCARBUROS	4
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	2
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	2
GRUPO DE INSTRUMENTOS	3
GRUPO DE INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1
GRUPO DE MINERIA	4
GRUPO DE NORTE ORINOQUIA – CATATUMBO	5
GRUPO DE PACIFICO - RIO CAUCA	6
GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA	3
GRUPO DE PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	4
GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO	3
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	2
GRUPO DE SISTEMAS DE INFORMACION	3
GRUPO DE SUR ORINOQUIA – AMAZONAS	2
GRUPO DE VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	2
GRUPO MEDIO MAGDALENA	2
GRUPO VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRAMITES DE EVALUACION	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
SUBDIRECCION DE EVALUACION DE LICENCIAS AMBIENTALES	3
SUBDIRECCION DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	2
SUBDIRECCION DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA AMBIENTAL	3
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES	3
Total general	143

Fuente: Generado por la OCI del listado ORFEO suministrado por GGD

- Los administradores responsables de ORFEO son los siguientes 6 profesionales, de las dependencias del Grupo de Gestión Documental y de la OTI, que se encuentran asignados:

Tabla 3. Relación de profesionales con permiso de Administrador del Sistema ORFEO

DEPENDENCIA	NOMBRE
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	DANIEL GEOVANNY GONZALEZ GARCIA
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL DEPENDENCIA DE PRUEBAS	IVONNE CAROLINA MELO MUNOZ
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	JORGE EDUARDO MORALES BONILLA
GRUPO DE SISTEMAS DE INFORMACION DEPENDENCIA DE PRUEBAS	JHON FREDY ZABALA RUIZ
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	CRISTIAN GABRIEL PERALTA GARCIA
DEPENDENCIA DE PRUEBAS	PRUEBAS CAMILO ALDANA 1

Fuente: Listado ORFEO suministrado por GGD

- Los usuarios que tienen permiso de crear expedientes en ORFEO son 42, distribuidos en las diferentes dependencias de la entidad, según la relación que se presenta en la siguiente tabla, los usuarios que no tienen dicho permiso solicitan por mesa de ayuda, la creación de expedientes si se requieren.

Tabla 4. Relación de profesionales con permiso de crear expedientes en ORFEO

Dependencia	No. Profesionales con permiso para crear expedientes
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	14
OFICINA DE CONTROL INTERNO	12
DEPENDENCIA DE PRUEBAS	4
GRUPO DE GESTION HUMANA	3
DIRECCION GENERAL	1
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	1
GRUPO DE CONCEPTOS JURIDICOS	1
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	1
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	1
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
SUBDIRECCION DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	1
Total	42

Fuente: Listado ORFEO suministrado por GGD

• Usuarios Inactivos

Según relación remitida por la profesional del GGD el día 17/12/2024 vía correo electrónico, se identificó que en ORFEO se registran 290 usuarios inactivos. Con el fin de realizar una verificación actualizada, se solicitó a la responsable de nómina del

Grupo de Gestión Humana, una lista de los profesionales que en la vigencia 2024 se han retirado de la ANLA, en su respuesta del 16/12/2024 remitió un total de 37 funcionarios retirados, los cuales se contrastaron con la información de ORFEO identificando que 4 usuarios no se han desactivado del sistema ORFEO y 1 no se registra en el sistema.

Se informó a la dependencia vía correo electrónico el 26/12/2024, quienes dieron respuesta a cada caso como se presenta en la columna “Respuesta de GGD 26/12/2024”.

Tabla 5. Verificación estado en ORFEO de los funcionarios retirados vigencia 2024

Nombre funcionario retirado 2024	Inactivo en ORFEO	Activo en ORFEO	Respuesta de GGD 26/12/2024
RINCON ALVAREZ CRISTIAN	NO	SI	Está activo porque pasó a ser contratista
LLANOS DÍAZ DIANA	NO	SI	Está activo porque pasó a ser contratista
BRAVO PAZMIÑO HERNANDO EUGENIO	NO	SI	No resolución para poder inactivar
PAJARO CASTRO ANDRES DAVID	NO	NO	Desactivado el 8/04/2024 en ORFEO pero no lo visualiza en el reporte entregado a la OCI
BERNAL FORERO CAMILO ANDRES	NO	SI	Radicados informados pendientes por archivar

Fuente: Elaboración OCI con información de ORFEO proporcionada por GGD y GGH

Por lo anterior, se puede observar que ORFEO no indica si el usuario es de planta o contratista, así como no es fácil verificar la trazabilidad de las activaciones o desactivaciones de un usuario. Por otra parte, a pesar de haber inactivado un usuario, el sistema no presenta la información, se requirió verificar detalladamente, por parte de la profesional de GGD si este usuario había estado en el sistema y cuando se inactivó.

8. Aplicación de la tabla de retención documental TRD

Se realizó ejercicio de verificación de la TRD con la responsable del GGD el día 27/11/2024 en reunión Teams identificando las siguientes situaciones:

- La TRD vigente corresponde a la versión 2 aprobadas por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales –ANLA y convalidadas según certificado del Archivo General de la Nación del 09 de noviembre de 2022 radicado No. 2-2022-11561.

- La TRD se encuentra publicada en la web de la ANLA en la ruta: Inicio/Administrativa y Financiera/Instrumentos de Gestión de la información - Datos abiertos/Tablas de retención documental, junto con los documentos y certificaciones de convalidación.
- Las tablas de retención que se encuentran cargadas en el gestor documental ORFEO corresponden a la versión 2, la cual se encontraba vigente en el momento de la puesta en marcha del sistema.
- En respuesta dada el 2/12/2024 vía correo electrónico por la profesional de GGD encargada de ORFEO, indicó que se han evidenciado constantes cambios en la producción de la entidad lo cual ha llevado a realizar actualizaciones de la TRD directamente en el gestor, y que estas harán parte de la versión 3 de las TRD, que se encuentra en trámite ante AGN, por lo que la TRD ha tenido cambios respecto de la aprobada por la AGN.
- El trámite de convalidación de las TRD ante la AGN inició el 29/02/2024 con numero de radicado 20246200137601, donde la ANLA realizo la entrega de los documentos bajo el marco legal del acuerdo 04 de 2019. Posteriormente se evidenció la realización de mesas de trabajo con la AGN cuyos soportes son las Actas Nos. 1 del 24/05/2024, No. 2 del 3/10/2024, No. 3 del 17/10/2024, y el Concepto técnico de evaluación de la AGN, Radicado No. 2-2024-05674 del 7/06/2024 con solicitud de ajustes que fueron entregados por la ANLA el 6/09/2024 con Radicado ANLA 20246200691821 dando respuesta al radicado No. AGN- 2-2024-05674 proceso de convalidación de Tablas de Retención Documental ANLA.
- En cuanto a la actualización de la TRD en ORFEO, el GGD ha realizado gestión ante la OTI con el fin de realizar el desarrollo tecnológico en el ORFEO para actualización de la TRD, como se pudo evidenciar en el "FORMULARIO NECESIDADES TECNOLÓGICAS VIGENCIA 2025" que la dependencia solicitó priorizando el desarrollo del versionamiento de las TRD en el gestor documental ORFEO, según soporte suministrado el 2/12/2024.
- Por otra parte, el GGD ha registrado 271 mesas de ayuda ante la OTI, de las cuales 230 se encuentran cerradas, 1 en estado solucionada y 40 en espera, las que son directamente relacionadas con el gestor documental ORFEO y a la fecha no se han solucionado, como lo indica el soporte de base de datos en Excel de mesa de ayuda, remitido el 2/12/2024 por el GGD.

9. Radicados y documentos en ORFEO

El Grupo de Gestión Administrativa - GGA reporta en el informe de Austeridad del Gasto en el numeral 7 COMPORTAMIENTO DE IMPRESIONES, SCANNER, COPIAS, DOCUMENTOS DIGITALES SIGPRO, el total de los documentos

registrados en el sistema de Gestión Documental que a noviembre de 2024 registra un total de 139.371 como se presenta a continuación, teniendo en cuenta que a partir del 17 de abril de 2023 se puso en producción ORFEO se tiene un total de 253.651 registros de manera histórica, como se presenta a continuación:

Tabla 6. Reporte austeridad del gasto 2023 – 2024 documentos digitales

Mes	Documentos digitales SIGPRO / ORFEO	
	2023	2024
Enero	SIGPRO - 10.282	14.673
Febrero	SIGPRO - 10.929	5.963
Marzo	SIGPRO - 15.632	13.402
Abril	SIGPRO 5.809	2.971
Mayo	ORFEO 20.928	14.384
Junio	15.358	14.573
Julio	14.926	16.796
Agosto	17.183	15.422
Septiembre	15.762	16.156
Octubre	15.448	10.269
Noviembre	14.675	14.762
Total	156.932	139.371

Fuente: Informe Austeridad del Gasto 2024 - GGA

El total de documentos registrados en ORFEO se puede desagregar según las 7 opciones del tipo documental que presenta el gestor documental, ya sean documentos de salida, entrada, resoluciones, autos, conceptos técnicos, no cites (formularios) y circulares, que se pueden determinar mediante la opción de consulta en el sistema, pero no se puede generar un reporte exportable, solamente la consulta en el sistema. Para la vigencia 2024 se ha registrado los 139.371 de manera detallada como se presenta a continuación:

Tabla 7. Relación de documentos digitales ORFEO - 2024

Tipo de documento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Interno	5092	4820	3844	385	4680	3699	4640	3820	3950	4704	4186
Salida	8645	139	7755	775	8402	8361	9728	9499	9699	901	8617
Resolución	126	203	195	195	241	306	316	298	259	2608	0
Auto	395	67	831	839	136	1215	1091	838	1336	1145	1127
Concepto técnico	377	692	748	748	883	951	986	954	886	885	806
No cites	35	38	26	26	41	40	31	12	26	21	25
Circular	3	4	3	3	1	1	4	1	0	5	1
	14673	5963	13402	2971	14384	14573	16796	15422	16156	10269	14762

Fuente: GGD - ORFEO

10. Anulación de radicados

Según el numeral 6.12. Solicitud de anulación de un radicado, del Manual del usuario sistema de gestión documental electrónico de archivos - ORFEO, código GD-MN-11, la solicitud de anulación la hará única y exclusivamente el jefe de la dependencia, una vez realizada la solicitud, se envía al Coordinador del Grupo de Gestión Documental, situación verificada en reunión del 2/12/2024 con la profesional de manejo de ORFEO, donde se realizó trazabilidad en el gestor documental, identificando el proceso para realizar las anulaciones por parte del Coordinador del Grupo de Gestión Documental, único usuario que tiene el permiso para realizar dicha acción.

De manera mensual se realiza la anulación de radicados en el sistema ORFEO, el cual genera un acta detallada con los radicados y la justificación puesto que no cumplen con las condiciones requeridas para ser tramitados.

Se revisaron las Actas: No. 11 del 21/10/2024, No. 12 del 7/11/2024 y No. 13 del 2/12/2024.

Por lo anterior, se determinó que desde la puesta en marcha del gestor documental ORFEO que fue a partir del 17 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024, se han anulado un total de **2156** radicados, es decir un 0.83% respecto de 139.368 radicados que se han registrados en ORFEO en el mismo periodo.

11. Relación ORFEO – SILA

El Sistema de Gestión documental - ORFEO hace interacción con SILA, debido a que es en este sistema que se da el proceso de respuesta a las peticiones y finalmente ORFEO genera un radicado de salida de respuesta, al firmar y finalizar la respuesta en SILA.

De manera concreta se listan las principales actividades que se realizan en ORFEO para la radicación de las comunicaciones y que se encuentran contempladas en el Manual del usuario sistema de gestión documental electrónico de archivos - ORFEO GD-MN-11

- Como primera instancia las comunicaciones y/o peticiones ingresan por ORFEO, sistema que asigna un número de radicado, con su correspondiente fecha de radicación. (Se notifica de manera automática al equipo de reparto del GGD para el respectivo proceso).
- El profesional de reparto incluye los anexos de la comunicación, aplica una TRD e incluir en un expediente según la TRD de la dependencia, para poder ser creado en el sistema de SILA.

- El documento desde ORFEO se asigna a otro sistema es decir SILA y se asocia si es el caso a un expediente (Aquí termina el proceso en ORFEO)
- Posteriormente, el profesional o servidor del Grupo de Gestión Documental – Reparto, registra en SILA la primera Actividad de Asignación (consiste en una auto asignación del documento para dar inicio en SILA), el sistema genera una fecha inicial en SILA.
- Seguidamente el servidor de reparto registra la Actividad Elaboración de respuesta (actividad que asigna al servidor que debe contestar), el sistema crea un DEP y genera una fecha.

En el Manual se indica que “Una vez asignado el radicado al sistema SILA, el grupo de reparto asigna el radicado al personal asistencial de cada dependencia o grupo para su trámite y gestión”, pero en la actualidad se está asignando directamente a los profesionales que deben realizar la respuesta.

Con el fin de generar estadística de las comunicaciones en ORFEO y de su gestión, se identificó que ORFEO no genera reportes generales que permitan tener la totalidad de los radicados y su trazabilidad, por lo que fue necesario indagar con el profesional del Grupo de Servicio al Ciudadano, quien consolida la información de las peticiones tramitadas en la entidad.

Se identificó que la base de información se genera de los Tablero Control Análisis Trámites Derechos de Petición y Análisis Trámites de PQRS, puesto que el Power BI toma información de ORFEO y de SILA para generar de manera diaria la información que se registra en la web de la ANLA en el Link: [Tablero Control Análisis Trámites Derechos de Petición](#)

El Grupo de Servicio al Ciudadano consolida la información generada en formato Excel, y coteja con la información de SILA, por lo que para este seguimiento se realizó el siguiente ejercicio el día 9 de diciembre de 2024:

1. Se realizó un reporte de los tableros de control de las solicitudes identificando que reporte un total de 13.893 radicados, con corte al 30 de noviembre de 2024.
2. Se revisó la base de datos Consolidado Servicio al Ciudadano - GSC con corte al 30 de noviembre de 2024 que también es proporcionada como soporte del PAI la cual contiene información de PQRS atendidas de toda la entidad, la cual registró un total de 14.266 con corte al 30 de noviembre de 2024.

**Tabla No. 8 Diferencia de radicados generados por los sistemas ORFEO Vs
SILA al 30 de noviembre de 2024**

Tablero Control Análisis Trámites Derechos de Petición - PQRS		base de datos Consolidado Servicio al Ciudadano – GSC – PAI Nov-2024	Diferencia
No. de Radicados	13.893	14.266	427

Fuente: Tableros de Control - Información Grupo Servicio al Ciudadano – GSC

La diferencia de 427 radicados adicionales a los que genera el tablero de control (Información de ORFEO), son radicados que fueron identificados manualmente por el profesional de GSC, ya que él toma el consecutivo de los DEP y revisa si tiene un número de radicado en ORFEO, encontrando así su trazabilidad para identificar su fecha de inicio y vencimiento real.

Adicionalmente se identificaron las siguientes dificultades para la consolidación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECO en la ANLA

**Tabla 9. Inconsistencias en el proceso de Gestión Documental y trámite
interno de las comunicaciones en la ANLA**

Aspectos revisados	Situación identificada	Consecuencia	Solución dada por la ANLA
La fecha de vencimiento que genera el Tablero de Control no es la real	En el Excel generado de los tableros de Control la fecha de vencimiento no corresponde a la real , debido a que el tablero hace el cálculo con la fecha inicial (de asignación) de SILA, por lo que el resultado es una fecha de vencimiento posterior según se tarde el equipo de reparto en realizar la asignación.	Reportes con información de vencimiento erróneo (tiempo máximo para dar respuesta)	El profesional del GSC debe recalcular la fecha, trayendo la fecha de ORFEO al reporte y calculando la fecha real de vencimiento de cada radicado.
Total de radicados generados en los tableros de control (ORFEO)	Al generar los reportes de los radicados de las comunicaciones y/o solicitudes radicadas en ORFEO mediante los tableros de control de Power BI de la web de la ANLA la dependencia GSC ha identificado que no genera la total de radicados que a la fecha requerida se han tramitado en ORFEO y SILA.	Reportes de radicados de PQRS incorrectos	El GSC realiza de manera manual una trazabilidad y búsqueda del consecutivo de DPE y lo relaciona con el radicado de ORFEO
Alertas de vencimiento	ORFEO no genera alertas de vencimiento. Las alertas son generadas vía correo electrónico por el GSC.	No hay un sistema automático de alertas	Las alertas de vencimiento para dar respuesta son realizadas una vez se ha identificado la fecha real de vencimiento y el profesional de GSC las envía tres días antes del vencimiento a las dependencias correspondientes vía correo electrónico.
Duplicidad de nombres de servidores en el reporte	Se ha identificado que hay nombres de servidores	Reportes con desactualización de datos que genera malas	El profesional de GSC identifica de manera manual la dependencia real del

Aspectos revisados	Situación identificada	Consecuencia	Solución dada por la ANLA
Excel del Tablero de Control	repetidos con asignación diferente de dependencias	estadísticas de asignación y vencimiento de DPE a las dependencias	profesional para remitir las alertas de vencimiento
No asociación de radicados de entrada y salida en ORFEO	Se identificó que ORFEO genera un número diferente de radicación de entrada y otro de salida, sin embargo, al realizar la búsqueda en ORFEO genera información de los 2 radicados	No hay un solo radicado para las comunicaciones de entrada y de salida	

Fuente: Realización OCI

En el informe del II trimestre de 2024 Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS II trimestre 2024 Grupo de Servicio al ciudadano, publicado en la web de la entidad en el Link: [Presentación de PowerPoint](#) identifican y recomiendan las situaciones antes mencionadas, siendo un obstáculo para la gestión de las PQRS en la entidad:

- Dadas las inconsistencias presentadas para el cálculo de los tiempos en el aplicativo SILA, es necesario que realice el conteo manual de los días que se tiene para resolver los DPE desde la fecha del radicado de la petición, por tanto, no es viable fiarse de las fechas de inicio y finalización del trámite que muestra SILA.
- Se recomienda estar atentos a los correos de alerta de próximos vencimientos, enviados por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano como seguimiento a la gestión de los DPE.

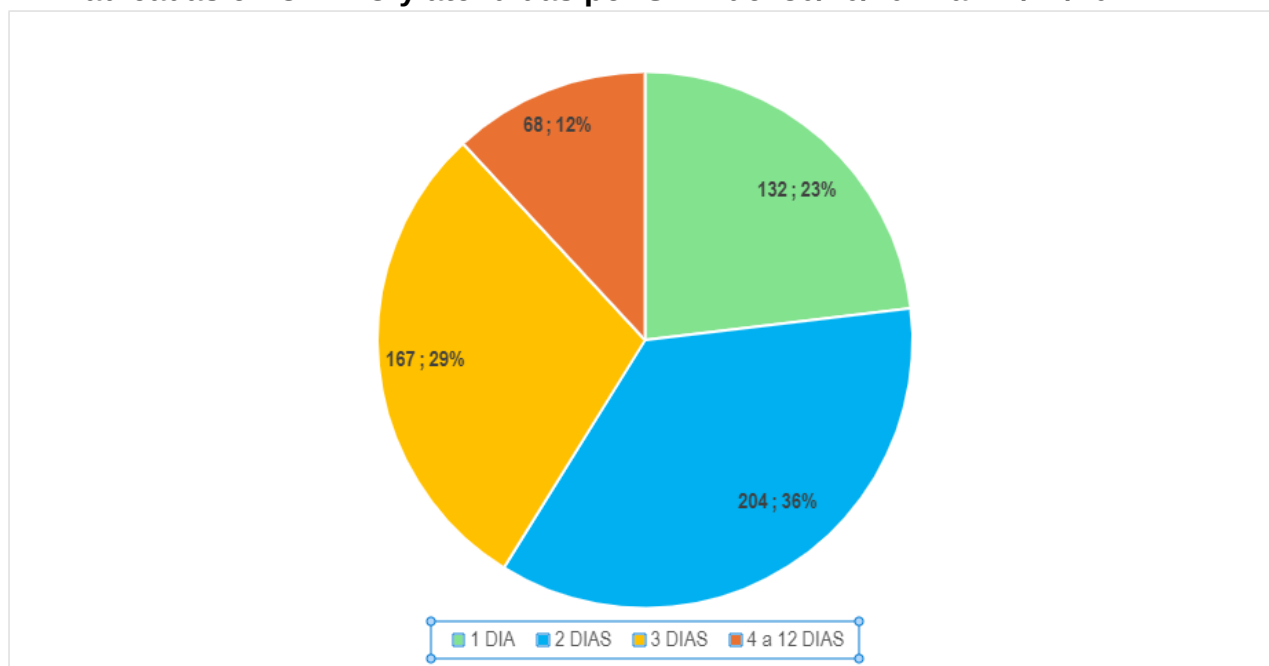
12. Tiempos de asignación equipo de reparto en ORFEO - SILA

A continuación, se presenta el promedio de tiempo que a la fecha se está empleando para la realización de la asignación de las comunicaciones que ingresan por ORFEO y que se son asignadas por el equipo de Reparto del Grupo de Gestión Documental en SILA.

Para ello se trabajó con la base de datos PAI de PQRS Atendidos y el Reporte Tablero PQRS del Grupo de Servicio al Ciudadano a corte del 30 de noviembre de 2024, tomando como muestra 571 comunicaciones allegadas a la entidad desde el 30 de octubre al 27 de noviembre de 2024. Adicionalmente el profesional de Servicio al ciudadano generó la fecha de asignación en SILA para los radicados objetos de la muestra revisada, la cual corresponde a la actividad en SILA denominada *Creación respuesta*, que aplica cuando se le asigna la comunicación a un profesional para tramitar y dar respuesta a la PQRS. A esta fecha se aplicó la diferencia con la fecha inicial de ORFEO, generando así los días utilizados en asignación de una comunicación.

Por lo anterior, se pudo constatar que el 12% de las comunicaciones tardan entre 4 y 12 días para ser asignadas a un profesional, el 29% ha utilizado 3 días, el 36% 2 días y el 23% 1 día, en la asignación, relación que se presenta en la siguiente gráfica y en el Anexo 1. Relación PQRS 31/10/2024 al 27/11/2024:

Gráfico 1. Promedio de los días en la asignación de las comunicaciones radicadas en ORFEO y atendidas por SILA del 30/10/2024 al 27/11/2024



Fuente: Elaboración OCI – corte 30/11/2024

13. Conclusiones

- ORFEO es la herramienta que implementó la ANLA para mejorar la gestión de documentos y la transparencia en la entidad.
- Ha sido implementado y se usa en la totalidad de las dependencias, la herramienta permite establecer los accesos a los usuarios, así como se han asignado usuarios para creación de expedientes y usuarios para realizar la firma a los documentos generados por las diferentes dependencias de la entidad, acciones que proporcionan seguridad en la modificación de documentos.
- Las funciones más utilizadas incluyen la creación de documentos internos, la gestión de archivos, la interoperabilidad con SILA para dar respuesta a las comunicaciones externas y la búsqueda de información específica.
- Se verificó que la entidad tiene parametrizado ORFEO con la TRD versión 2 aprobada por el Archivo General de la Nación – AGN en el año 2022, sin embargo, la ha modificado según los requerimientos y necesidades que le manifiestan vía mesa de ayuda por las dependencias, a la fecha la entidad se

encuentra en proceso de actualización y aprobación de la versión 3 con el AGN.

- Se presenta debilidad en la generación de información masiva, ya que el sistema no permite la generación de reportes de información de las comunicaciones radicadas y gestionadas en ORFEO.

14. Recomendaciones

- Continuar con la gestión ante el AGN en el proceso de convalidación de Tablas de Retención Documental ANLA, para obtener su aprobación en la versión 3, según los resultados que se generen de la última entrega realizada por la ANLA el 6/09/2024 con radicado ANLA No. 20246200691821, en el que se efectuaron los ajustes solicitados a las Tablas de Retención Documental – TRD según el radicado No. AGN- 2-2024-05674 de la AGN.
- Realizar las gestiones necesarias para parametrizar reportes exportables de las comunicaciones o radicados, con la información de registro y estado de cada uno de ellos, que permita la generación de información útil para la toma de decisiones.
- Establecer controles y hacer las mediciones de los tiempos que el área de reparto utiliza, en la asignación de las comunicaciones a los profesionales en SILA.
- Incluir en el Manual del usuario sistema de gestión documental electrónico de archivos – ORFEO cód. GD-MN-11, controles tales como los tiempos máximos para la asignación de las comunicaciones de ORFEO en SILA y establecer el proceso de actualización de usuarios contratistas y funcionarios.
- Es necesario establecer controles para que la activación e inactivación de los usuarios se realice de manera articulada con las dependencias que proporcionan la información, así mismo realizar verificaciones aleatorias que permitan mejorar este proceso.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Adriana Rodriguez
Revisó: Luz Dary Amaya P.