

INFORME DE RESULTADOS DEL PILOTO DE “OFICINA CERO PAPEL” junio 23 de 2020 a junio 30 de 2021

A finales del año 2019, el mundo enfrentó lo que sería el inicio de una transformación social y cultural con la llegada de una pandemia derivada del virus SARS-CoV-2, (conocido como coronavirus), lo que llevó a que en 2020, el Gobierno Nacional decretara la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional mediante la Resolución 385 y el Ministerio de Salud y Protección Social expidiera la Resolución 666 de 2020, con la cual se adoptó el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia. De esta manera, Colombia enfrentó una emergencia sanitaria a nivel nacional, que afectó todas las actividades cotidianas de los ciudadanos.

En el marco de esta emergencia, a su vez, la ciudad de Bogotá, mediante los Decretos 81 y 84 de 2020 de la Alcaldesa Mayor, en su momento, adoptó medidas sanitarias para contener la propagación del virus en la ciudad y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la Circular 024 del 12 de marzo de 2020, en el marco de dichos decretos, indicó los lineamientos necesarios para la contención del virus en las entidades y organismos distritales, siendo una de las condiciones principales de esa circular el trabajo en casa, desde el 20 de marzo de 2020, de los colaboradores de la Administración Distrital, como una medida transitoria de carácter preventivo.

De esta manera, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA, mediante la Circular 004 de 2020 implementó medidas que permitieran promover y reforzar el autocuidado y cuidado colectivo para todos los funcionarios y contratistas y, posteriormente, con circular 014 de 2020, como medida adicional y contundente para poder trabajar de manera remota, se inició un piloto de “oficina cero papel” que se soportó en la gestión de documentos electrónicos de archivo a través de la herramienta informática Orfeo, lo cual se complementó con la implementación de la oficina virtual de correspondencia y el servicio de mensajería por correo electrónico certificado. El piloto inició el 23 de junio de 2020 y terminó el 30 de junio de 2021.

Consecuente con el Decreto Distrital 492 de 2019 – Artículos 28 y 29, en la formulación del Plan de Austeridad del segundo semestre 2020 y la vigencia 2021, se seleccionaron como gastos elegibles los relacionados con el consumo de papel y de tóner para impresoras, elementos importantes para analizar el impacto del piloto de “oficina cero papel”.

Para la realización del piloto se dieron, entre otros, los siguientes lineamientos en la Circular 014 de 2020 antes mencionada:



- La documentación generada por funcionarios y contratistas y recibida de terceros será gestionada en medio digital en el aplicativo ORFEO.
- Las comunicaciones internas serán elaboradas y enviadas en su totalidad por medio de ORFEO.
- Las comunicaciones de salida serán enviadas desde la oficina virtual de correspondencia de la Fuga, a través del correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co, excepto para los casos en los que el ciudadano requiera el envío en medio físico.
- Se divulgará a la ciudadanía en general el uso del correo institucional para la radicación de sus comunicaciones por medio de la Ventilla Única de Correspondencia.

Dicha circular fue complementada con la circular N°021 de 2020, mediante la cual se dieron a conocer las siguientes nuevas funcionalidades desarrolladas en ORFEO:

- Implementación de la firma electrónica de documentos.
- Conversión de formatos en Excel a PDF lo que permitió su radicación, firma y gestión por Orfeo.

Mediante la circular N°028 de 2020 se prorrogó el piloto de Oficina “Cero Papel” hasta el 30 de junio de 2021, con lo cual se potencializó la herramienta Orfeo en la gestión administrativa y ambiental, apuntando a la eliminación del papel y otros elementos.

LINEA BASE

Con el fin de identificar los beneficios y ventajas que deja para la Fundación la realización del piloto de “Oficina Cero Papel”, a continuación, se presentan los principales factores que se vieron beneficiados con dicha prueba.

Consumo de resmas y tóner

Se tomaron los consumos de resmas y tóner de impresora por persona del año 2019, teniendo en cuenta las desviaciones presentadas en el 2020 por el Covid-19.

Los comparativos que se presentan a continuación se toman contemplando la variación presentada en los siguientes periodos:

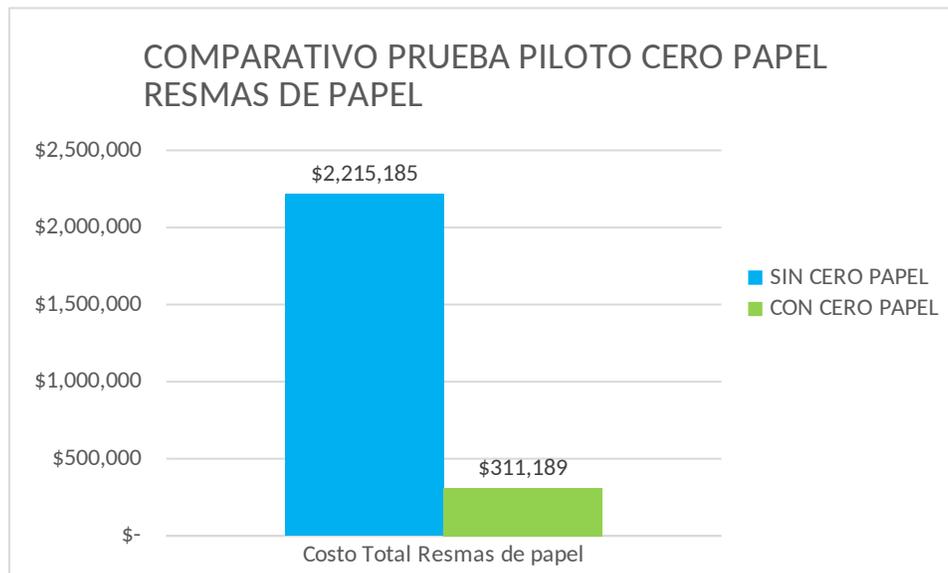
- Segundo semestre del 2019 – Segundo Semestre 2020
- Primer semestre del 2019 – Primer Semestre 2021



RESULTADOS

Resmas de Papel

A continuación, se puede apreciar la variación asociada al consumo de resmas de papel con sus respectivos costos.



COMPARATIVO (año 2019 - II Sem 2020 y I Sem 2021)	SIN CERO PAPEL	CON CERO PAPEL	DIFERENCI A	AHORRO
# Resmas de papel	219	25	-194	88,58%
Costo total resmas de papel	\$ 2.215.185	\$311.189	-\$1.903.996	85,95%
# funcionarios y contratistas	88	100		
Resma por persona	2,4816	0,2506	-2,2310	89,90%
Costo resma por persona	\$25.101	\$3.120	-\$21.982	87,57%

Tabla de variación de consumo de resmas de papel por personas SIN CERO PAPEL (año 2019) – CON CERO PAPEL (II Sem 2020 y I Sem 2021)

En comparación del año 2019 (Sin el piloto de Oficina Cero Papel) donde se hizo entrega de 219 resmas de papel para un promedio de 88 funcionarios y contratistas, y el periodo comprendido entre el segundo semestre de año 2020 y el primer semestre 2021 (Con el piloto de Oficina Cero Papel), donde se hizo entrega de 25 resmas para un promedio de 100 funcionarios y contratistas; se presentó una reducción de 194 resmas, representando un ahorro de \$1.903.996.



A continuación, se representa la variación por semestre, considerando que el año en el cual se desarrolló la iniciativa Cero Papel no fue en la misma vigencia.

SEGUNDO SEMESTRE	2019	2020	DIFERENCIA	AHORRO
# Resmas de papel	118	16	-102	86,44%
Costo total resmas de papel	\$1.193.570	\$196.176	-\$997.394	83,56%
# promedio funcionarios y contratistas	97	97		
Resma por persona	1,2165	0,1658	-1,0507	86,37%
Costo resma por persona	\$12.305	\$ 2.033	-\$10.272	83,48%

Tabla de variación de consumo de resmas de papel por personas segundo semestre año 2019-2020

En comparación con el mismo periodo del año 2019, donde se hizo entrega de 118 resmas para un promedio de 97 funcionarios y contratistas; en el segundo semestre del año 2020, se entregaron solo 16 resmas de papel para un promedio de 97 funcionarios y contratistas, presentando un ahorro de \$997.394.

PRIMER SEMESTRE	2019	2021	DIFERENCIA	AHORRO
# Resmas de papel	101	9	-92	91,09%
Costo total resmas de papel	\$1.021.615	\$115.013	-\$906.602	88,74%
# promedio funcionarios y contratistas	80	103		
Resma por persona	1,2704	0,0874	-1,1831	93,1%
Costo resma por persona	\$12.851	\$1.117	-\$11.734	91,31%

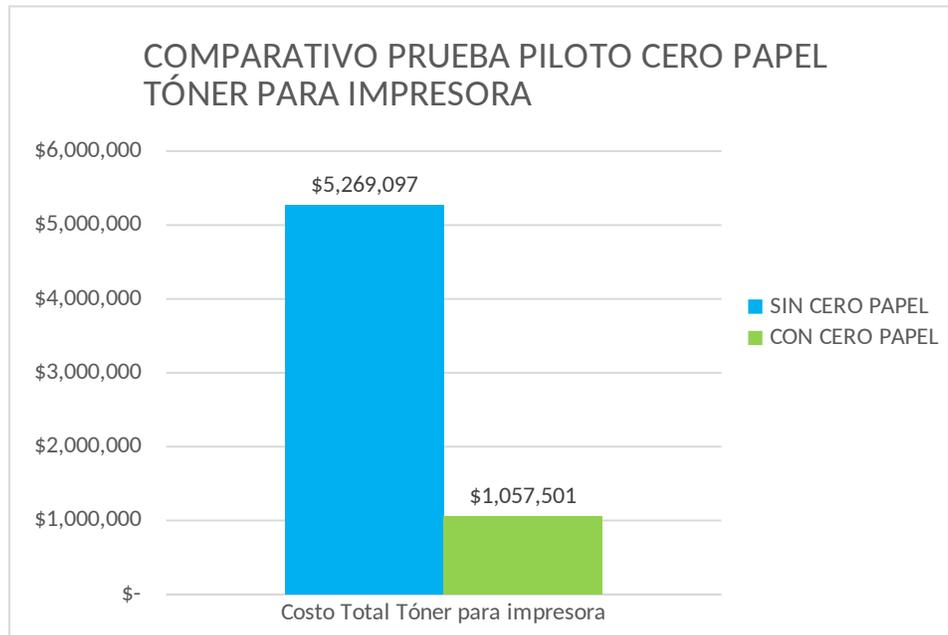
Tabla de variación de consumo de resmas de papel por personas primer semestre año 2019-2021

En comparación con el mismo periodo del año 2019, donde se hizo entrega de 101 resmas para un promedio de 80 funcionarios y contratistas; en el primer semestre del año 2020, se entregaron solo 9 resmas de papel para un promedio de 103 funcionarios y contratistas, presentando un ahorro de \$906.602.

Tóner para impresora



A continuación, se puede apreciar la variación asociada al consumo de tóner para impresora con sus respectivos costos.



COMPARATIVO (año 2019 - II Sem 2020 y I Sem 2021)	SIN CERO PAPEL	CON CERO PAPEL	DIFERENCI A	AHORRO
# Tóner para impresora	5,38	0,845	-4,5388	84,30%
Costo total tóner para impresora	\$5.269.097	\$1.057.501	-\$4.211.596	79,93%
# promedio funcionarios y contratistas	88	100		
Tóner por persona	0,0610	0,0085	-0,0525	86,11%
Costo tóner por persona	\$59.706	\$10.602	-\$49.105	82,24%

Tabla de variación de consumo de tóner para impresora por personas SIN CERO PAPEL (año 2019) – CON CERO PAPEL (II Sem 2020 y I Sem 2021)

En comparación del año 2019 (Sin piloto de Oficina Cero Papel) donde se consumieron alrededor de 5,38 tóner para impresora, para un promedio de 88 funcionarios y contratistas, y el periodo comprendido entre el segundo semestre de año 2020 y el primer semestre 2021 (Con piloto de Oficina Cero Papel), donde se consumieron alrededor de 0,845 tóner para impresora, para un promedio de 100 funcionarios y contratistas; se presentó una reducción de 4,538 tóner, representando un ahorro de \$4.211.596.

Nota: El consumo de tóner está dado con relación a la cantidad de impresiones realizadas durante el periodo sobre su rendimiento (50,000 pags.)

A continuación, se representa la variación por semestre considerando que el año en el cual se desarrolló la iniciativa Cero Papel no fue en la misma vigencia.

SEGUNDO SEMESTRE	2019	2020	DIFERENCIA	AHORRO
# Tóner para impresora	3	0,73436	-2,26564	75,52%
Costo total tóner para impresora	\$2.936.084	\$890.279	-\$2.045.806	69,68%
# promedio funcionarios y contratistas	97	97		
Tóner por persona	0,0309	0,0076	-0,0233	75,39%
Costo tóner por persona	\$30.269	\$9.226	-\$21.043	69,52%

Tabla de variación de consumo de tóner para impresora por personas segundo semestre año 2019-2020

En comparación con el mismo periodo del año 2019, donde se consumieron alrededor de 3 tóner para un promedio de 97 funcionarios y contratistas; en el segundo semestre del año 2020, se consumieron alrededor de 0,73436 tóner para impresora, para un promedio de 97 funcionarios y contratistas, presentando un ahorro de \$2.045.806.

PRIMER SEMESTRE	2019	2021	DIFERENCIA	AHORRO
# Tóner para impresora	2,384	0,111	-2,27	95,36%
Costo total tóner para impresora	\$2.333.013	\$167.223	-\$2.165.790	92,83%
# promedio funcionarios y contratistas	80	103		
Tóner por persona	0,0300	0,0011	-0,0289	96,4%
Costo tóner por persona	\$29.346	\$1.624	-\$27.723	94,47%

Tabla de variación de consumo de tóner para impresora por personas primer semestre año 2019-2021

En comparación con el mismo periodo del año 2019, donde se consumieron aproximadamente 2,38 tóner para un promedio de 80 funcionarios y contratistas; en el primer semestre del año 2021, se consumieron aproximadamente 0,111 tóner para impresora, para un promedio de 103 funcionarios y contratistas, presentando un ahorro de \$2.165.790.

Consumo de mensajería

Este análisis se tomó como referencia los informes de la empresa de mensajería especializada Servicios Postales Nacionales S.A., contratada por la entidad para prestar el servicio de mensajería expresa y/o especializada que enmarca la entrega personalizada, el transporte y la distribución de



documentos de acuerdo a los requerimientos de trámite de la correspondencia remitida por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

Fecha de Inicio contrato	Fecha de terminación	Valor inicial del contrato	Valor final del contrato	Saldo a favor FUGA
088/2019				
03/05/2019	31/12/2019	\$8.000.000	\$4.416.900	\$3.583.100

El valor inicial del contrato 088 de 2019, de mensajería, fue de \$8.000.000, con valor final de \$4.416.900 y un saldo a favor de la FUGA de \$3.583.100. Fecha de inicio 3 de mayo de 2019. Fecha de terminación 31 de diciembre de 2019. Tiempo total, 7 meses.

Fecha de Inicio contrato	Fecha de terminación	Valor inicial del contrato	Valor ejecutado hasta la fecha
053/2020			
26/03/2020	15/08/2021	\$8.000.000	\$3.036.700

Para 2020 se firmó el contrato de mensajería 053 el 26 de marzo, por un valor de \$8.000.000; dicho contrato lleva ejecutado en un total de 13 meses y un valor de \$3.036.700. La vigencia de este contrato esta hasta el 15 de agosto de 2021, por lo que es evidente un nuevo ahorro por el servicio de mensajería.

En cuanto a este ahorro, en términos económicos encontramos que el valor presupuestado para ambos contratos es el mismo (\$8.000.000), pero en términos de ejecución del presupuesto para el contrato 088 de 2019 se evidenció un saldo a favor de \$3.583.100 para la Fundación en un periodo de 7 meses; mientras que para el 2020 con el contrato 053, aun sin finalizar, se lleva ejecutado un promedio de \$3.036.700 en un periodo de 13 meses, esto es casi el doble del tiempo del contrato de 2019. Esto debido al cambio de la dinámica del servicio, que hoy por hoy evidencia que han disminuido considerablemente los envíos en físico y se han trasladado a medios digitales. Las siguientes tablas muestran la transformación en el servicio en los periodos analizados.

ENVÍOS POR AÑO

AÑO	CANTIDAD
2019	753
2020	43
2021	26
Total general	822

Según los datos reportados, se evidencia que durante este tiempo de pandemia la dinámica de gestión de los documentos usando medios electrónicos como Orfeo, firma electrónica y correo electrónico institucional de la oficina virtual de correspondencia, para recepción y envío de correspondencia, además de haberse fortalecido y posicionado, tanto internamente como externamente, generó mayores eficiencias para operar, redujo los costos e hizo más eficiente, efectiva y eficaz, la interacción con los ciudadanos. Se pasó de realizar la digitalización de los documentos y envío de estos en físico, a elaborarse y gestionarse completamente por medio digital y enviarse por correo electrónico con certificación de entrega y lectura por parte de los usuarios, si esto se requiere. Con esta nueva modalidad el envío de comunicaciones en físico sólo se lleva a casos especiales como, por ejemplo, las publicaciones de la entidad. A Continuación, se presenta una estadística de los envíos realizados durante los años de 2019, 2020 y 2021.

ENVÍOS POR CONTRATO

CONTRATO	CANTIDAD
088 de 2019	761
053 DE 2020	61
Total general	822

ENVÍOS POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD
CORREO CERTIFICADO NACIONAL	714
ENCOMIENDA NACIONAL	108
Total general	822

CONTRATO DE CUSTODIA DE DOCUMENTOS

Para los años 2019, 2020 y 2021 se suscribió contrato de arrendamiento de unas bodegas especializadas para garantizar el depósito y custodia de los documentos de archivo de conservación temporal de la Fundación. Este contrato se lleva a cabo con la empresa Tándem.

Para los primeros meses de 2020 se tenían en custodia un total de 1215 unidades de conservación (cajas), y para marzo de ese mismo año se llevó a cabo la última entrega en custodia de 127 unidades de conservación (cajas). Esto debido a que la emergencia sanitaria cambió la dinámica del trabajo, ya que al realizarse en casa y de manera virtual, provocó que no se produjeran documentos en físico y esto a su vez representó un ahorro económico, en primer lugar, porque ya no se enviaron más documentos a custodia y, en segundo lugar, porque gracias a esto, se puso en marcha el piloto de la "oficina cero papel".

El resultado: se le paga lo siguiente, a la empresa por almacenamiento y custodia de 1342 unidades de conservación (cajas) y planos en cajas y rollos y por el traslado de documentación para consulta:



Contrato	Valor del Contrato
055 de 2019	\$6.546.254
041 de 2020	\$10.800.000
094 de 2021	\$7.205.280

COMPRA DE CAJAS Y CARPETAS DE ARCHIVO

Para garantizar el almacenamiento técnico de los documentos y conformación de expedientes de archivos de gestión, para el año 2019 se firmó un contrato por valor de \$1.492.750 para cubrir estas necesidades, que para el 2020 y 2021 no fue necesario ya que los expedientes se crean y se llevan completamente durante todo su ciclo vital en Orfeo con la totalidad de los documentos electrónicos.

RECURSO TECNOLÓGICO

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño instaló y configuró para la gestión de sus documentos electrónicos de archivo, la herramienta informática, denominada por sus creadores, Orfeo, diseñada sobre software libre (Licencia GPL Licencia Pública General), con el que, si bien, se incurre en costos para su mantenimiento y actualización, no se incurre en costos de licenciamiento, que por lo general son altos, y no hay limitación en la cantidad de usuarios. Orfeo por ser de código abierto, desarrollado bajo la filosofía de Software Libre, permite el control total sobre el mismo, y facilita hacer adaptaciones, modificaciones o mejoras que se estimen necesarias para sus deferentes módulos.

Orfeo permite al usuario administrar sus documentos en carpetas o expedientes, permite ordenar, filtrar y realizar búsquedas, además los documentos y sus anexos permanecen en formato digital, lo cual permite su acceso rápido, simultáneo y contribuye con la conservación de los mismos. El nuevo servicio de "Borradores", similar a un correo, facilita su uso; y la firma electrónica de documentos garantiza la firma de los documentos de manera segura, entre muchas funcionalidades que permiten una adecuada gestión.

El concepto de oficina cero papel u oficina sin papel, está relacionado con la reducción ordenada del uso del papel mediante la sustitución de los documentos en físico por soportes y medios electrónicos; estos deben poder preservarse en almacenamientos internos y/o externos. El elemento más importante para disminuir la utilización del soporte en papel es el empleo de documentos electrónicamente viables integrados con la plataforma implementada en la entidad. Otra característica adicional de este tipo de documentos electrónicos de archivo es el uso de una aplicación que permita su captura, registro, clasificación, archivo, que también controle el acceso, facilite la publicación y recuperación, así como su disposición final, con todas las medidas de seguridad necesarias.



En la etapa de establecimiento y ejecución del piloto de “oficina cero papel” con referencia a la gestión tecnológica, la entidad logró fortalecer los espacios de almacenamiento virtual, la velocidad de procesamiento en sus servidores; esto con referencia a su hardware. De la misma forma, se ejecutaron actividades asociadas para impulsar el uso de Orfeo como herramienta única de repositorio; con referencia al software se implementaron elementos como la firma electrónica de doble factor de autenticidad y la publicación del servicio en la nube, lo que ha permitido disminuir el uso de la impresora tal y como se observa en los datos establecidos al inicio del presente documento.

Dentro de las principales funcionalidades que han mejorado la aplicabilidad de la “oficina cero papel” y optimizado el uso de Orfeo, se destacan la interoperabilidad con la plataforma del SDQS, Bogotá te escucha y la firma electrónica, garantizando la autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos. Con la firma electrónica no se incurre en gastos adicionales con terceros, ni recurrentes.

SERVICIO AL CIUDADANO

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Fundación Gilberto Alzate Avendaño cuenta con un botón para el registro, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha. Una vez el ciudadano crea el usuario en el aplicativo, puede registrar, realizar el seguimiento del estado de la solicitud y conocer la respuesta.

Adicionalmente, los ciudadanos pueden realizar las solicitudes por medio del correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co, por el que se gestiona la correspondencia de la entidad; sin embargo, con el piloto realizado se ve una oportunidad de mejora en el servicio a la ciudadanía, si se logra implementar un canal virtual adicional a través de una cuenta de WhatsApp, que acerque más a los usuarios de la entidad, sin tener que desplazarse y les permita comunicarse ya sea por mensaje de texto o video llamada.

Actualmente, la normativa y la jurisprudencia han establecido para la Administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello¹, por lo cual, en ningún caso se puede dejar al ciudadano sin tener el conocimiento o pronunciamiento de la entidad.

Según el tipo de acto administrativo, la entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. Esta quedará

¹ Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707



surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad. Téngase en cuenta que si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el peticionario indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas, se deberá también oficial y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición. Así mismo, es deber de las entidades y organismos distritales asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, el peticionario haya reportado correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas.

Por otro lado, como se establece en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas² y en consonancia con la Directiva Presidencial 04 de 2012 sobre eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública, aquellas solicitudes que ingresan por medio de la Ventanilla Única de Correspondencia y que requieran ser trasladadas a otras entidades, se gestionarán a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y por correo electrónico a las entidades competentes; exceptuando las peticiones que contengan libros, folletos, CD's o cualquier otro medio que no permita su reproducción.

En conclusión, la implementación de la estrategia cero papel en la entidad, después de los resultados obtenidos con el piloto realizado, trae asociadas las siguientes ventajas y riesgos:

VENTAJAS

Con el piloto de “oficina cero papel” se evidenciaron ventajas que ayudan en el racionamiento de trámites y costos que benefician a la entidad. A continuación, se destacan las conclusiones más importantes por las cuales, desde la Subdirección de Gestión Corporativa, se recomienda implementar de manera permanente los lineamientos brindados.

- **Normalización de los archivos:** al tener toda la información de manera digital, el control, administración y consulta de la documentación hace que el acceso a la documentación sea fácil para usuarios y contratistas.
- **Optimización de espacios y recursos:** con la implementación de la firma electrónica en el documento digital, no será necesario conservar documentos en soporte físico, disminuyendo el uso de espacios físicos en la oficina y a futuro el traslado a la empresa tercerizada.
- **Sostenibilidad ambiental:** el ahorro en el consumo de papel y otros materiales, como el tóner de las impresoras, impactará positivamente en el cuidado del medioambiente.

² Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas



- **Optimización en las consultas:** con una correcta indexación de los documentos en cada uno de los expedientes, los tiempos de búsqueda de información serán optimizados, dado que la información se encontrará completa. De igual manera el tener la información en medio digital permitirá que la documentación sea consultada simultáneamente por varias personas, sin necesidad de generar varias copias como en el caso de manejar documentación en físico.
- **Integración con otros sistemas:** a través de la herramienta informática Orfeo, en la que se soporta el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la entidad, se realiza la radiación de documentos en la plataforma del sistema “Bogotá te escucha”, en el cual se registran peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de los ciudadanos, garantizando, en esta vía, la interoperabilidad de ambos sistemas.
- **Firma electrónica y seguridad de la información:** La firma electrónica de documentos realizada en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA Orfeo, garantiza la integridad de los mismos y es posible detectar cualquier alteración después de completadas todas las firmas. La firma electrónica está diseñada teniendo en cuenta los requisitos del Decreto 2364 de 2012 por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999.
- **Autenticidad:** Un documento es genuino si los datos de la firma electrónica corresponden exclusivamente al firmante. De acuerdo con las parametrizaciones realizadas en Ofeo, el procedimiento consta de dos factores de autenticación. 1) El usuario y contraseña para el ingreso al aplicativo y 2) Código de seguridad, enviado al correo electrónico institucional el cual es exclusivo del servidor que realiza el proceso de firma electrónica.
- **Preservación de los documentos:** Los documentos producidos nativos electrónicos y firmados electrónicamente son los originales, los cuales quedan en formato estándar PDF, garantizando su consulta en el tiempo. Respecto a los documentos físicos digitalizados, el original es el físico y el escaneado es una copia que también queda en el sistema como consulta. Todos los documentos están respaldados en copias de seguridad que permiten restaurar los mismos, ante cualquier eventualidad.
- **Respaldo de la información:** La entidad realiza el respaldo de sus sistemas de información; a nivel aplicación, bases de datos y virtualización, respaldando archivos de sistema y duplicando la información de forma incremental. La primera parte de esta gestión se realiza en una NAS interna perteneciente a la infraestructura de la entidad donde se almacenan los



datos operativos y de configuración. La segunda parte consiste en identificar la infraestructura de datos crítica y tener réplica en un sitio alternativo o nube ajeno a la infraestructura de la entidad, para, en caso de fallos, poder restablecer el insumo mencionado.

- **Gobierno digital:** La iniciativa Cero Papel, tiene como objetivo establecer los lineamientos para contribuir a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz, al reducir el uso del papel en las entidades públicas, tanto en sus procesos internos como en los servicios que prestan a los ciudadanos. La iniciativa se apoya en tres ejes: la implementación de buenas prácticas, la implementación de sistemas para gestionar documentos electrónicos y la optimización y automatización de procesos.

La Fundación Gilberto Alzate, en la consecución de los tres ejes mencionados, se apoya en su Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, soportado en la herramienta informática Orfeo, dado que la implementación de las buenas prácticas generadas por el Archivo General de la Nación son replicadas en los términos del servicio que se desarrolla en torno al software; así mismo, implementa buenas prácticas en la gestión del desarrollo y la implementación de nuevas funcionalidades en Orfeo, en busca de optimizar los procesos y procedimientos internos para mejorar el servicio a la ciudadanía.

Desde la política de gobierno digital emitida por MINTIC donde se establecen ejes transversales como TIC para la Sociedad y TIC para el Estado, el proceso Gestión TIC de la FUGA establece parámetros de seguimiento, monitoreo y ejecución de actividades asociadas y vinculadas a seguridad y privacidad, servicios ciudadanos digitales y de arquitectura, lo cual permite focalizar y estructurar los requerimientos a corto, mediano y largo plazo para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

- **Austeridad en el gasto público:** la reducción de los costos de operación, le apunta directamente a las políticas de austeridad en el gasto público.
- **Optimización de la interacción con la ciudadanía:** el posicionamiento y el fortalecimiento de la gestión documental por medios electrónicos facilita y agiliza el servicio a la ciudadanía.
- Próximamente la ciudadanía podrá verificar, desde el portal web de la entidad, la autenticidad de un documento que reciba de la FUGA.



RIESGOS

El mayor riesgo evidenciado, son las falencias en la indexación o inclusión de los documentos en los expedientes correctos.

Otro riesgo evidenciado hasta el momento es la falta de integridad entre los anexos (evidencias) entregados por algunos contratistas como parte de los informes de ejecución del contrato y la documentación radicada en ORFEO.

Estos riesgos podrán mitigarse con campañas de sensibilización y capacitaciones a los usuarios del sistema.

La plataforma tecnológica interna es susceptible de presentar fallos operativos, bien sea por falencias técnicas o incluso a causa de ataques cibernéticos, los cuales han sido dirigidos últimamente al sector gobierno, por tanto la entidad cuenta con un respaldo fuera de su dominio bajo una cuenta denominada fugabogota@gmail.com y adicional a ello, posee una cuenta de virtualización en Amazon Web Service donde se respalda vía FTP la información concerniente a los back up de sus principales servidores; estas actividades se realizan semanalmente y, con estas maniobras, se mitiga el riesgo de pérdida de información, sin embargo, en el establecimiento de los riesgos de proceso este se transforma en un riesgo residual dado que es probable que ocurra pero las acciones realizadas por el proceso minimizan los tiempos de afectación en caso de materializarse.

Elaboró

María Leonor Carolina Blanco	Profesional universitario Gestión Documental
Ivonne Carolina Melo	Contratista Gestión Documental
Andrea Isabel Casas	Profesional universitario Recursos Físicos
Iván Mauricio Pérez	Contratista PIGA
Jesús David López	Contratista Recursos Físicos
Edwin Diaz	Contratista Gestión Tecnológica
Idelber Sánchez	Contratista Gestión Tecnológica
Ricardo De los Ríos Hernández	Contratista Servicio al Ciudadano

Revisó y aprobó

Martha Lucía Cardona Visbal	Subdirectora Gestión Corporativa
-----------------------------	----------------------------------

Documento 20212000106413 firmado electrónicamente por:

Idelber Sánchez, Contratista, Tecnologías de la Información, Fecha firma: 30-11-2021 19:52:02

Edwin Gustavo Diaz Mendez, Contratista, Tecnologías de la Información, Fecha firma: 30-



11-2021 18:16:44

Sergio Yesid Sandoval Díaz, Profesional Universitario 219 -01, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 30-11-2021 17:23:00

Ricardo Andrés de los Ríos Hernández, Contratista, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 30-11-2021 17:33:27

Ivonne Carolina Melo Muñoz, , Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 30-11-2021 17:30:53

Martha Lucía Cardona Visbal, Subdirectora de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 30-11-2021 19:57:37

Andrea Isabel Casas Bohórquez, Profesional Especializado, Recursos Físicos - Almacén General, Fecha firma: 30-11-2021 17:47:14



f9ea6609d1c8413d7fcea0a490c3acb563fa1a16e537bae67de3d6e8e79ca3

