

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA ADMINISTRATIVA**  
**APOYO EN LA OFICINA DE BONOS PENSIONALES DEL MINISTERIO**  
**DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO**

Presentado por:

**Lizeth Dayana Moncada JulioDiRuggiero**

Tutor Administrativo:

**Alexandra Buitrago Furque**

**Asesor Despacho Del Viceministerio Técnico**

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Tutor Académico:

**Argemiro Torres Rodríguez**

Escuela Superior de Administración Pública

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**BOGOTÁ D.C. 2025**

## AGRADECIMIENTOS

A la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, por brindarme la formación académica que me permitió desempeñarme con idoneidad durante esta práctica administrativa.

Al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, especialmente a la Oficina de Bonos Pensionales, por abrirme sus puertas y confiar en mis capacidades para contribuir con sus procesos misionales.

A mi tutora institucional, Alexandra Buitrago Furque, por su acompañamiento, orientación durante todo el proceso de práctica.

A mi monitor académico, Argemiro Torres Rodríguez, por su seguimiento y asesoría durante el desarrollo de este trabajo.

A todos los funcionarios de la Oficina de Bonos Pensionales que compartieron sus conocimientos y experiencia, facilitando mi proceso de aprendizaje.

A los adultos mayores de Colombia, cuyo derecho a una vejez digna es el propósito último del trabajo realizado en la OBP, y cuya realidad le da sentido a este esfuerzo institucional.

## RESUMEN

El presente informe documenta la experiencia de práctica administrativa realizada en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el período agosto-diciembre de 2025, formalizada mediante Resolución 1594 del 04 de julio de 2025. La práctica se desarrolló con una intensidad de 38 horas semanales en modalidad presencial, con el objetivo de apoyar los procesos misionales relacionados con la gestión, liquidación, emisión y pago de bonos pensionales a cargo de la Nación.

Durante el período de práctica se desarrollaron actividades operativas en cinco áreas específicas: actualización de información de tiempos cotizados a Cajanal, revisión y validación de reportes de pensionados, gestión de usuarios en el Sistema de Bonos Pensionales, revisión de documentación para reintegros, y proyección de respuestas a solicitudes ciudadanas. Los resultados cuantitativos más significativos incluyen la proyección de 100 respuestas a derechos de petición, el ingreso de 460 conceptos técnicos al sistema, la radicación de 34 tutelas y 546 derechos de petición mediante el aplicativo SIED, y la elaboración de un oficio de término de tutelas.

Como producto final de la práctica, se desarrolló una propuesta preliminar de optimización del sistema de gestión documental institucional, surgida de la observación directa de limitaciones en el aplicativo SIED actualmente en uso. La propuesta sugiere evaluar la viabilidad de migración hacia el sistema ORFEO, ampliamente utilizado en el sector público colombiano, como alternativa para mejorar la eficiencia operativa en procesos de radicación, seguimiento y gestión de comunicaciones oficiales.

La experiencia permitió aplicar conceptos teóricos de administración pública en un contexto real, desarrollando competencias en gestión documental, atención ciudadana, manejo de sistemas

especializados, y comprensión del sistema pensional colombiano. Este informe documenta el proceso completo de la práctica, desde las actividades operativas realizadas hasta la propuesta de mejora desarrollada, constituyendo un ejercicio académico que vincula la formación universitaria con la práctica administrativa en el sector público.

**Palabras clave:** Bonos pensionales, gestión documental, sistema pensional, administración pública, gobierno electrónico, ORFEO, práctica administrativa.

## ABSTRACT

This report documents the administrative internship experience conducted at the Pension Bonds Office of the Ministry of Finance and Public Credit during the period August-December 2025, formalized through Resolution 1594 of July 4, 2025. The internship was carried out with an intensity of 38 hours per week in person, with the objective of supporting the institutional processes related to the management, settlement, issuance, and payment of pension bonds under the Nation's responsibility.

During the internship period, operational activities were developed in five specific areas: updating information on time credited to Cajanal, reviewing and validating pensioner reports, managing users in the Pension Bonds System, reviewing documentation for reimbursements, and drafting responses to citizen requests. The most significant quantitative results include the drafting of 100 responses to petition rights, the entry of 460 technical concepts into the system, the filing of 34 tutelas and 546 petition rights through the SIED application, and the preparation of a tutela closing official letter.

As a final product of the internship, a preliminary proposal for optimizing the institutional document management system was developed, arising from direct observation of limitations in the SIED application currently in use. The proposal suggests evaluating the feasibility of migrating to the ORFEO system, widely used in the Colombian public sector, as an alternative to improve operational efficiency in filing, tracking, and management processes of official communications.

The experience allowed for the application of theoretical concepts of public administration in a real context, developing competencies in document management, citizen service, specialized systems management, and understanding of the Colombian pension system. This report

documents the complete internship process, from the operational activities carried out to the improvement proposal developed, constituting an academic exercise that links university education with administrative practice in the public sector.

***Keywords:*** pension bonds, document management, pension system, public administration, e-government, ORFEO, administrative internship.

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

#### 1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

##### 2.1. Objetivo General

##### 2.2. Objetivos Específicos

#### 2. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

##### 3.1. Ministerio de Hacienda y Crédito Público

##### 3.2. Oficina de Bonos Pensionales

##### 3.3. Funciones Principales de la Oficina

##### 3.4. Importancia en el Sistema Pensional

#### 3. ACTIVIDADES REALIZADAS

##### 4.1. Descripción General

##### 4.2. Resultados Cuantitativos por Actividad

##### 4.3. Análisis de Cumplimiento

#### 4. MARCO TEÓRICO

##### 5.1. Sistema Pensional Colombiano

##### 5.2. Bonos Pensionales

##### 5.3. Gobierno Electrónico y Modernización del Estado

#### 5. RELACIÓN CON CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**6.1. Gestión Pública y Prestación de Servicios**

**6.2. Burocracia y Procedimiento Administrativo**

**6.3. Gobierno Electrónico y Modernización Administrativa**

**6.4. Control y Transparencia en la Gestión Pública**

**6.5. Política Pública y Seguridad Social**

**6.6. Interinstitucionalidad y Coordinación Administrativa**

**6.7. Atención Ciudadana y Derecho de Petición**

## **6. PRODUCTO FINAL: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN**

**7.1. Identificación de Oportunidades de Mejora**

**7.2. Exploración de Alternativas Tecnológicas**

**7.3. Análisis Comparativo SIED vs. ORFEO**

**7.4. Propuesta y Recomendaciones**

## **7. RESULTADOS**

**8.1. Resultados Operativos**

**8.2. Resultado del Producto Final**

**8.3. Competencias Desarrolladas**

## **8. CONCLUSIONES**

## **9. RECOMENDACIONES**

**10.1. Recomendaciones para la Entidad**

**10.2. Recomendaciones para Futuros Practicantes**

**10. BIBLIOGRAFÍA**

## **LISTA DE TABLAS**

***Tabla 1.*** Funciones de la Oficina de Bonos Pensionales

***Tabla 2.*** Actividades realizadas durante la práctica administrativa

***Tabla 3.*** Comparación SIED vs. ORFEO ***Tabla 4.*** Resultados cuantitativos finales por actividad

## LISTA DE FIGURAS

*Figura 1.* Interfaz principal del sistema SIED

*Figura 2.* Proceso de radicación en SIED

*Figura 3.* Pantalla de búsqueda de documentos en SIED

*Figura 4.* Mensaje de error por intermitencia del sistema SIED

*Figura 5.* Interfaz del sistema ORFEO

*Figura 6.* Módulo de correspondencia en ORFEO

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo profesional en el ámbito de la administración pública requiere de experiencias prácticas que permitan la aplicación directa de conocimientos teóricos en contextos reales de la gestión estatal. En este sentido, la práctica administrativa en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público representa una oportunidad excepcional para comprender uno de los sistemas más complejos y fundamentales del Estado colombiano: el sistema pensional.

La Resolución 1594 del 04 de julio de 2025 formalizó la vinculación como practicante en esta dependencia, estableciendo un período de formación que se extendió entre agosto y diciembre de 2025, con una intensidad de 38 horas semanales de manera presencial. Esta experiencia constituye un escenario ideal para el crecimiento profesional, ya que permite el desarrollo de competencias específicas en un área crucial para garantizar una vejez digna a los adultos mayores del país.

Durante este período de práctica, la participación se centró en actividades estratégicas que incluyen la actualización de información relacionada con tiempos asumidos por la Nación en períodos cotizados a Cajanal, la revisión y validación de reportes de pensionados, la gestión del Sistema de Bonos Pensionales, y la proyección de respuestas a solicitudes ciudadanas.

Adicionalmente, se contribuyó en la formalización de tutelas tramitadas en el aplicativo específico de la oficina, lo cual permitió comprender las dinámicas jurídicas y administrativas que rodean este complejo sistema.

La relevancia de esta práctica trasciende el ámbito académico, pues el sistema pensional colombiano representa uno de los desafíos más significativos de la administración pública contemporánea. Trabajar directamente en la Oficina de Bonos Pensionales brindó la oportunidad de comprender de primera mano cómo funcionan las pensiones en Colombia, los procedimientos, retos y soluciones que enfrenta el Estado en esta materia fundamental para el bienestar social.

Esta experiencia práctica permitió desarrollar competencias esenciales para el futuro desempeño profesional en el sector público, particularmente en áreas como el manejo de sistemas de información especializados, la atención ciudadana especializada, y la gestión documental. Más allá del desarrollo técnico, esta práctica representó una oportunidad única para contribuir desde el rol de estudiante a un proceso fundamental para la sociedad colombiana, aplicando los conocimientos adquiridos en la formación en Administración Pública en un contexto real que impacta directamente la calidad de vida de miles de ciudadanos.

Como producto final de esta experiencia, se desarrolló una propuesta preliminar de optimización del sistema de gestión documental institucional, surgida de la observación directa durante el desarrollo de actividades operativas. Esta propuesta constituye un ejercicio de aplicación de conocimientos de administración pública en la identificación de oportunidades de mejora en procesos institucionales.

El presente informe documenta de manera integral la experiencia de práctica administrativa, desde la descripción de las actividades realizadas hasta el desarrollo del producto final, constituyendo el trabajo de grado que cierra el ciclo de formación en Administración Pública de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP.

## **OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA**

### **2.1. Objetivo General**

Apoyar a la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en los temas relacionados con la liquidación, emisión, redención y pago de bonos pensionales, y la administración del Sistema de Certificación Electrónica CETIL. De igual manera apoyar en la atención de las peticiones de entidades y ciudadanos relacionadas con las funciones misionales de la Oficina.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- 1.** Apoyar en el proceso de actualización de información de tiempos asumidos por la Nación por períodos cotizados a Cajanal.
- 2.** Apoyar en la revisión, consulta y validación de reportes de pensionados.
- 3.** Apoyar en la validación, verificación y creación de usuarios en el Sistema de Bonos Pensionales..
- 4.** .Apoyar en la revisión de la documentación para el correcto registro de los reintegros de bonos pensionales.
- 5.** Proyectar respuestas a las solicitudes que eleven los ciudadanos, empleadores o administradoras de pensiones relacionadas con las funciones legales de la Oficina de Bonos Pensionales.

## DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

### **3.1. Ministerio de Hacienda y Crédito Público**

#### ***3.1.1. Naturaleza Jurídica***

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público es un organismo de nivel central de la administración pública nacional, el cual pertenece a la rama ejecutiva del poder público. Es el ente que coordina la política económica y fiscal del país y constituye una de las carteras ministeriales más importantes del gobierno nacional, ejerciendo funciones estratégicas en la dirección macroeconómica del Estado.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) es una entidad técnica, estratégica y de carácter transversal que forma parte del Gobierno Nacional, con el propósito de contribuir al bienestar de la ciudadanía mediante el fortalecimiento continuo de la gestión pública, tanto de los servidores como de las instituciones en todo el país.

### **3.2. Oficina de Bonos Pensionales**

Siendo la Oficina de Bonos Pensionales parte del despacho del Viceministerio Técnico, la Oficina de Bonos Pensionales (OBP) es una dependencia especializada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargada de gestionar los bonos pensionales y cuotas partes a cargo de la Nación, en el marco del sistema pensional colombiano.

Su labor es fundamental para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Estado en materia de pensiones, especialmente en lo relacionado con el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS) y el mecanismo de cobertura de salario mínimo, conforme a lo establecido en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios.

Los bonos pensionales son títulos de deuda pública que constituyen recursos destinados a contribuir a la conformación del capital necesario para financiar las pensiones de los afiliados del sistema general de pensiones, lo cual está estipulado en el Decreto 1299 de 1994 específicamente en el artículo 24 parágrafo 1, con el propósito específico de administrar, conservar y mantener los recursos destinados al pago de los bonos pensionales y cuotas partes de bono pensional a cargo de la Nación. Esta oficina constituye una pieza fundamental en el engranaje del Sistema General de Pensiones colombiano.

### **3.3. Funciones Principales de la Oficina**

La Oficina de Bonos Pensionales tiene asignadas múltiples funciones estratégicas dentro del sistema pensional colombiano, establecidas principalmente por el Decreto 4712 de 2008:

**Tabla 1.** Funciones de la Oficina de Bonos Pensionales

No. Función	Descripción
1	Reconocimiento y Liquidación Reconocer, liquidar, emitir, expedir, pagar y anular los bonos pensionales y cuotas partes de bonos a cargo de la Nación.
2	Garantía de Pensión Mínima Recibir las solicitudes presentadas por las administradoras de fondos de pensiones y por las aseguradoras para el reconocimiento de la garantía de pensión mínima, verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reconocer este beneficio para los afiliados al régimen de ahorro individual.
3	Autoridad Técnica Desempeñarse como autoridad técnica en materia de bonos pensionales y actuar como mediador entre los emisores, contribuyentes

No. Función	Descripción
	y entidades administradoras cuando se presenten discusiones sobre el valor del bono o el método utilizado para su cálculo.
4	Constitución de Títulos Ejecutivos Conformar o constituir el título ejecutivo objeto de cobro contra las demás entidades pagadoras de pensiones por las cuotas partes de bono que les corresponda.
5	Obligaciones como Emisor Cumplir con las obligaciones legales de los emisores de títulos valores en materia de negociación de bonos pensionales.
6	Desarrollo Tecnológico Participar en coordinación con la Dirección de Tecnología del Ministerio en la elaboración del plan de desarrollo tecnológico de la Oficina.
7	Administración de Información Administrar la información de bonos pensionales a cargo de la Nación y del mecanismo de cobertura de salario mínimo.
8	Gestión del Sistema de Información Administrar el proceso funcional y operativo del sistema de información de bonos pensionales y cuotas partes a cargo de la Nación.
9	Actividades Presupuestales Adelantar las actividades presupuestales conducentes a la emisión y al pago de bonos pensionales y cuotas partes.
10	Atención Ciudadana Atender los derechos de petición, las reclamaciones y consultas que sean presentadas por Colpensiones, las Administradoras de Fondos de

No. Función	Descripción
	Pensiones, las Aseguradoras de Vida, las autoridades judiciales y los particulares.

*Fuente: Decreto 4712 de 2008*

### **3.4. Importancia en el Sistema Pensional e Impacto Social y Económico**

La Oficina de Bonos Pensionales ejerce un rol fundamental asegurando los derechos pensionales de los colombianos. Su labor posibilita que miles de trabajadores que brindaron servicios en el sector público logren acceder a una pensión digna, formalizando sus contribuciones y el tiempo laborado antes de la reforma pensional de 1993. Esta dependencia resulta vital para preservar la confianza en el sistema pensional colombiano, al asegurar la continuidad de los derechos adquiridos y facilitar las transiciones entre regímenes pensionales distintos. Su administración técnica y especializada avala la gestión eficaz y transparente de los recursos destinados a los bonos pensionales.

El desempeño de la Oficina de Bonos Pensionales afecta directamente la calidad de vida de los adultos mayores en Colombia. Al garantizar el reconocimiento de los derechos pensionales previamente obtenidos, aporta significativamente a la seguridad económica de los pensionados y a la sostenibilidad del sistema pensional en general. Anualmente, la oficina tramita miles de expedientes, cada uno simbolizando la trayectoria laboral de un trabajador y su derecho a una vejez con dignidad.

El trabajo técnico y administrativo desarrollado en esta oficina es absolutamente crucial para mantener operativo el complejo sistema pensional colombiano y es esencial para cumplir los

compromisos del Estado colombiano en materia de garantía de la seguridad social de los ciudadanos.

## **ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **4.1. Descripción General**

Durante el período de práctica administrativa en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, comprendido entre agosto y diciembre de 2025, se desarrollaron actividades operativas alineadas con cinco objetivos específicos establecidos en el plan de práctica. Estas actividades permitieron comprender la complejidad del sistema pensional colombiano y contribuir de manera concreta a los procesos misionales de la oficina.

El plan de práctica fue diseñado considerando las necesidades operativas de la Oficina de Bonos Pensionales y las competencias que debían desarrollarse durante el período formativo. Las actividades asignadas involucraron tanto trabajo técnico especializado (validación de datos, ingreso de información a sistemas) como trabajo administrativo (proyección de respuestas, radicación de documentos), permitiendo una comprensión integral de los procesos institucionales.

La distribución de actividades estuvo determinada por las prioridades operativas de la oficina en cada momento, lo cual refleja la dinámica real del trabajo en el sector público donde las necesidades institucionales pueden variar según factores como volumen de solicitudes ciudadanas, vencimiento de términos legales, requerimientos de otras entidades y directrices superiores.

## 4.2. Resultados Cuantitativos por Actividad

A continuación, se presenta el detalle de las actividades realizadas durante el período de práctica, con sus respectivos porcentajes de cumplimiento y descripciones de resultados concretos:

**Tabla 2.** Actividades realizadas durante la práctica administrativa

<b>ACTIVIDADES DEL PLAN DE PRÁCTICA</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO (Acumulable)</b>	<b>PRODUCTO ENTREGADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN (Acciones y actividades realizadas)</b>
1. Apoyar en el proceso de actualización de información de tiempos asumidos por la Nación por períodos cotizados a la Caja Nacional de Previsión Social - <del>Cajanael</del> .	<b>0%</b>	N/A	No se ha recibido retroalimentación por parte de la entidad para el desarrollo de este ítem.
2. Apoyar en la revisión, consulta y validación de reportes de pensionados.	<b>50%</b>	N/A	Validación y atención a peticiones de pensionados del Fondo del Magisterio

3. Apoyar en la validación, verificación y creación de usuarios en el Sistema de Bonos Pensionales.	30%	N/A	Durante el periodo del mes de noviembre no se asignó este ítem.
4. Apoyar en la revisión de la documentación para el correcto registro de los reintegros de bonos pensionales.	5%	N/A	No se ha recibido retroalimentación por parte de la entidad para el desarrollo de este ítem durante el periodo del mes de noviembre.
5. Proyectar respuestas a las solicitudes que eleven los ciudadanos, empleadores o administradoras de pensiones relacionadas con las funciones legales de la Oficina de Bonos Pensionales	90%	Radicados de salida en respuesta a solicitudes de ciudadanos y entidades, relacionadas con los temas a cargo de la Oficina de Bonos Pensionales (OBP).	Se proyectaron 29 respuestas a derechos de petición allegadas a la oficina, de las cuales se enviaron 29 a través del sistema de correspondencia del MHCP. Adicionalmente, se apoyó en el ingreso de los 30 conceptos técnicos realizados en la entidad en el aplicativo de bonos pensionales.  Se apoyo en la radicación de tutelas en un total de 34 y derechos de petición 546 mediante el aplicativo SIED  Se elaboro un oficio de termino de tutelas .

*Fuente: Informes mensuales de seguimiento de práctica administrativa (agosto-diciembre 2025)*

*- Elaboración propia*

### **4.3. Análisis de Cumplimiento**

#### ***4.3.1. Concentración en Actividad Principal***

El desarrollo de la práctica administrativa se concentró principalmente en la actividad 5, correspondiente a la proyección de respuestas a solicitudes ciudadanas, donde se alcanzó un 90% de cumplimiento. Esta actividad representó el núcleo operativo del trabajo realizado durante los cinco meses de práctica, permitiendo contribuir de manera significativa a la atención de derechos de petición y oficios de términos relacionados con bonos pensionales.

La relevancia de esta actividad radica en que materializa directamente el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener pronta resolución. En el contexto de la Oficina de Bonos Pensionales, este derecho adquiere particular importancia pues muchas de las solicitudes provienen de adultos mayores que esperan el reconocimiento de sus derechos pensionales.

#### ***4.3.2. Actividades con Cumplimiento Limitado***

Las actividades 1, 3 y 4 presentaron niveles bajos de cumplimiento (0%, 30% y 5% respectivamente), debido principalmente a la no asignación de tareas específicas en estas áreas por parte de los funcionarios coordinadores de la práctica. Esta situación no refleja falta de disposición o capacidad del practicante, sino las dinámicas reales de la gestión pública, donde las prioridades operativas pueden variar según factores como:

- **Volumen de trabajo en otras áreas:** La alta demanda de respuestas a derechos de petición requirió concentrar esfuerzos en la actividad 5
- **Ciclos operativos:** Algunas actividades como la actualización de información de Cajanal pueden tener períodos específicos de ejecución
- **Disponibilidad de información:** Actividades como validación de reintegros requieren información base que no siempre está disponible
- **Criterios de asignación:** Algunas tareas más técnicas pueden requerir mayor experiencia o ser reservadas para funcionarios de planta

### ***4.3.3. Actividad con Cumplimiento Medio***

La actividad 2 alcanzó un cumplimiento del 50%, concentrándose en la validación y atención de peticiones relacionadas con el Fondo del Magisterio, área específica que requirió apoyo durante el período de práctica. Esta actividad involucró:

- Consulta del estado de afiliados en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS)
- Verificación de vinculación de usuarios con otras entidades en el aplicativo de Bonos Pensionales
- Validación de datos técnicos para dar soporte a respuestas de la OBP

### ***4.3.4. Resultados Cuantitativos Consolidados***

Los resultados cuantitativos más significativos de la práctica administrativa incluyen:

#### **Gestión de solicitudes ciudadanas:**

- 100 respuestas a derechos de petición proyectadas: Cada respuesta implicó consulta de sistemas, análisis normativo, redacción técnica y revisión por parte de funcionarios superiores
- Tiempo promedio estimado por respuesta: 3-4 horas
- Temas abordados: consultas sobre estado de bonos pensionales, requisitos para emisión, cuotas partes, tiempos cotizados, garantías de pensión mínima, entre otros

#### **Sistematización de información técnica:**

- 460 conceptos técnicos ingresados al sistema: Apoyo a la trazabilidad y sistematización de decisiones técnicas de la OBP

- Los conceptos técnicos son análisis especializados que fundamentan decisiones sobre casos complejos de bonos pensionales
- Su sistematización permite generar memoria institucional y facilitar consultas futuras

#### **Gestión documental:**

- 34 tutelas radicadas: Gestión de acciones constitucionales que requieren respuesta oportuna por términos legales estrictos
- 546 derechos de petición radicados: Registro formal de solicitudes ciudadanas en el sistema institucional
- 1 oficio de término de tutelas elaborado: Formalización de cierre de procesos tutelares
- Total de documentos gestionados: 580 radicaciones

#### ***4.3.5. Aprendizajes Operativos***

La experiencia de realizar estas actividades permitió comprender aspectos operativos fundamentales de la administración pública:

Sobre términos legales: El manejo de derechos de petición y tutelas enseñó la importancia del cumplimiento de plazos (15 días hábiles para derechos de petición, 10 días para tutelas), lo cual requiere organización, priorización y seguimiento constante.

Sobre sistemas de información: El uso cotidiano de SIED (gestión documental), el sistema de Bonos Pensionales (información técnica) y CETIL (certificación electrónica) evidenció la importancia de las herramientas tecnológicas en la eficiencia operativa y también las limitaciones cuando estos sistemas no están integrados.

Sobre redacción administrativa: La proyección de 100 respuestas desarrolló habilidades de redacción formal, uso de lenguaje técnico apropiado, estructura de comunicaciones oficiales y fundamentación jurídica de respuestas.

Sobre trabajo en equipo: Todas las respuestas requerían coordinación con funcionarios de mayor experiencia para revisión y aprobación, enseñando la importancia de la jerarquía funcional y los controles internos en la administración pública.

## MARCO TEÓRICO

### 5.1. Sistema Pensional Colombiano

#### 5.1.1. Contexto Histórico y la Ley 100 de 1993

El sistema pensional colombiano experimentó una transformación radical con la promulgación de la Ley 100 de 1993, norma mediante la cual se creó el Sistema General de Seguridad Social Integral. Antes de esta reforma, el sistema de seguridad social en Colombia excluía a la mayoría de los colombianos, con una cobertura en salud de solo el 24% y una protección pensional que no superaba el 20% de la población, concentrada principalmente en quienes estaban afiliados al Instituto de Seguros Sociales (ISS), Cajanal y demás Cajas de Previsión.

La Ley 100 de 1993 creó un sistema dual de pensiones obligatorias que coexisten y compiten entre sí por el ahorro de los afiliados. Este sistema se compone de dos regímenes principales:

- a) Régimen de Prima Media con Prestación Definida (RPM):** Administrado actualmente por Colpensiones (anteriormente ISS), opera bajo un sistema de reparto donde las cotizaciones de los trabajadores activos financian las pensiones de los actuales

pensionados. En este régimen, los afiliados tienen derecho a pensión de vejez siempre que cumplan con los requisitos de edad y semanas cotizadas establecidos legalmente.

**b) Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS):** Administrado por las Administradoras de Fondos de Pensiones privadas (AFP), funciona mediante cuentas individuales de ahorro donde cada trabajador acumula su propio capital pensional. Los recursos son invertidos en el mercado financiero y, al momento de la pensión, se utilizan para financiar la mesada pensional del afiliado.

### ***5.1.2. Requisitos y Características del Sistema***

Según lo establecido en la Ley 100 de 1993 y sus reformas posteriores, para acceder a la pensión de vejez en el régimen de prima media se requiere:

- Edad mínima: 57 años para mujeres y 62 años para hombres
- Semanas cotizadas: Mínimo 1.300 semanas (aproximadamente 26 años)

Para el régimen de ahorro individual, el afiliado debe haber acumulado un capital suficiente que le permita obtener una mesada pensional mensual superior al 110% del salario mínimo legal mensual vigente.

### ***5.1.3. Afiliación y Cotizaciones***

El artículo 15 de la Ley 100 establece que son afiliados obligatorios al Sistema General de Pensiones todas aquellas personas vinculadas mediante contrato de trabajo o como servidores públicos. La afiliación voluntaria está disponible para trabajadores independientes y personas naturales residentes en el país que no tengan la calidad de afiliados obligatorios.

Las cotizaciones se realizan sobre la base del salario devengado por el trabajador, y desde la implementación de la ley, la tasa de cotización ha evolucionado hasta alcanzar niveles actuales que incluyen tanto el porcentaje destinado a pensión como los costos administrativos del sistema.

#### ***5.1.4. Régimen de Transición***

Un elemento fundamental para comprender el contexto de los bonos pensionales es el régimen de transición establecido en la Ley 100. Las personas que al 1 de abril de 1994 (fecha de entrada en vigencia del sistema para el sector privado) contaban con 15 o más años de servicio cotizados, o con 35 años de edad si son mujeres y 40 años si son hombres, quedaron amparadas por el régimen de transición. Este régimen respeta las condiciones de edad, tiempo y monto del régimen al cual se encontraba afiliada la persona con anterioridad a la entrada en vigencia del nuevo sistema.

## **5.2. Bonos Pensionales**

### ***5.2.1. Naturaleza Jurídica y Definición***

Los bonos pensionales son títulos de deuda pública emitidos por el Estado colombiano que representan el reconocimiento de los aportes y tiempo de servicio cotizados por los trabajadores en regímenes pensionales anteriores a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993. Según lo establecido en el Decreto 1299 de 1994, específicamente en su artículo 24 párrafo 1, estos bonos constituyen recursos destinados a contribuir a la conformación del capital necesario para financiar las pensiones de los afiliados del sistema general de pensiones.

El propósito fundamental de estos instrumentos es garantizar que los trabajadores no pierdan los derechos pensionales adquiridos durante su vinculación laboral con entidades del sector público o del régimen anterior, asegurando la continuidad y portabilidad de sus aportes al trasladarse al nuevo sistema pensional.

### ***5.2.2. Tipos de Bonos Pensionales***

El sistema colombiano contempla diferentes tipos de bonos pensionales, cada uno diseñado para situaciones específicas:

**Bonos Tipo A:** Se emiten a favor de las personas que se trasladen del régimen de prima media con prestación definida al régimen de ahorro individual con solidaridad. Estos bonos reconocen el tiempo cotizado y los aportes realizados en el sistema público, permitiendo que este capital se integre a la cuenta individual de ahorro del afiliado en el RAIS.

**Bonos Tipo B:** Dirigidos a quienes se trasladen al régimen de prima media con prestación definida. Se emiten a favor de Colpensiones por cuenta de los empleados públicos que, al entrar en vigencia el Sistema General de Pensiones, se trasladaron al Instituto de Seguros Sociales desde otras entidades públicas.

**Bonos Tipo C:** Se emiten a favor del Fondo de Previsión del Congreso por cuenta de los afiliados que se trasladaron a otros regímenes pensionales, reconociendo sus tiempos de servicio en esta institución particular.

### ***5.2.3. Función de los Bonos en el Sistema Pensional***

Los bonos pensionales cumplen una función esencial de articulación entre el sistema pensional anterior y el vigente. Al reconocer mediante un título de deuda los aportes realizados antes de 1994, el Estado garantiza que la reforma pensional no implique la pérdida de derechos adquiridos, respetando así el principio constitucional de progresividad de los derechos sociales.

En términos operativos, cuando un afiliado se pensiona en el régimen de ahorro individual, el bono pensional se redime (se hace efectivo su pago) y su valor se suma al capital acumulado en

la cuenta individual para financiar la pensión del afiliado. En el caso del régimen de prima media, los bonos representan el reconocimiento del tiempo cotizado que se contabiliza para cumplir con los requisitos de semanas necesarias para la pensión.

#### ***5.2.4. La Oficina de Bonos Pensionales como Entidad Emisora***

La Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público es la entidad responsable de reconocer, liquidar, emitir, expedir, pagar y anular los bonos pensionales a cargo de la Nación. Esta función implica un proceso técnico complejo que incluye:

- Verificación de historias laborales de los solicitantes
- Validación de períodos cotizados en entidades como Cajanal y otras del sector público
- Cálculo actuarial del valor del bono según parámetros técnicos establecidos
- Emisión del título valor con todas las especificaciones legales
- Gestión de cuotas partes cuando múltiples entidades deben responder por un mismo período
- Administración del Fondo de Reservas para Bonos Pensionales

### **5.3. Gobierno Electrónico y Modernización del Estado**

#### ***5.3.1. Concepto de Gobierno Electrónico***

El gobierno electrónico, también denominado gobierno digital o e-government, se refiere a la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) por parte de las administraciones públicas para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, e incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

En Colombia, el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI del Estado y la Estrategia de Gobierno Digital establecen lineamientos para la transformación digital de las entidades públicas, buscando lograr un Estado más eficiente, transparente y participativo a través de la tecnología.

### ***5.3.2. Dimensiones del Gobierno Electrónico***

El gobierno electrónico abarca múltiples dimensiones:

**Gobierno a Ciudadano (G2C):** Servicios electrónicos que las entidades públicas ofrecen directamente a los ciudadanos, como consultas en línea, trámites digitales y sistemas de peticiones.

**Gobierno a Empresa (G2B):** Servicios electrónicos orientados al sector empresarial, facilitando trámites comerciales, pagos de impuestos y cumplimiento de obligaciones.

**Gobierno a Gobierno (G2G):** Intercambio de información y coordinación entre diferentes entidades del Estado, mejorando la interoperabilidad.

**Gobierno a Empleado (G2E):** Herramientas tecnológicas para la gestión interna de recursos humanos, comunicación organizacional y administración de personal.

### ***5.3.3. Interoperabilidad en el Sector Público***

La interoperabilidad se define como la capacidad de los sistemas de información de intercambiar datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. En el contexto del sector público colombiano, el Marco de Interoperabilidad establece estándares técnicos y semánticos que deben cumplir las entidades para facilitar el intercambio de información.

La interoperabilidad es fundamental en el sistema pensional, donde múltiples actores (Ministerio de Hacienda, Colpensiones, AFP, aseguradoras) necesitan compartir información de manera ágil y segura para garantizar el correcto reconocimiento y pago de pensiones.

#### ***5.3.4. Beneficios del Gobierno Electrónico***

La implementación efectiva de gobierno electrónico genera múltiples beneficios:

##### **Para los ciudadanos:**

- Reducción de tiempos en trámites y consultas
- Disponibilidad 24/7 de servicios en línea
- Eliminación de desplazamientos físicos
- Mayor transparencia en los procesos administrativo-

##### **Para el Estado:**

- Optimización de recursos humanos y materiales
- Reducción de costos operativos
- Mejora en la eficiencia de procesos
- Fortalecimiento del control y la trazabilidad
- Facilitación de la toma de decisiones basada en datos.

##### **Para la democracia:**

- Incremento de la transparencia gubernamental
- Facilitación de la participación ciudadana
- Mejora en la rendición de cuentas
- Reducción de oportunidades de corrupción

### ***5.3.5. Desafíos de la Implementación***

A pesar de sus beneficios, la implementación de gobierno electrónico enfrenta diversos desafíos:

- Brecha digital entre diferentes segmentos poblacionales
- Resistencia al cambio organizacional
- Limitaciones presupuestales para inversión tecnológica
- Necesidad de capacitación continua de funcionarios
- Requerimientos de seguridad informática y protección de datos personales
- Mantenimiento y actualización constante de sistemas

La experiencia práctica en la Oficina de Bonos Pensionales permitió observar directamente estos desafíos y oportunidades del gobierno electrónico, particularmente en lo relacionado con sistemas de gestión documental y su impacto en la eficiencia operativa de los procesos misionales.

## **RELACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON LOS CONCEPTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

### **Análisis Conceptual en Concordancia con el Área de Desempeño**

La práctica administrativa en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público permitió la aplicación directa de múltiples conceptos fundamentales de la administración pública, evidenciando la estrecha relación entre la teoría académica y la práctica institucional. A continuación se presenta el análisis de cómo las actividades desarrolladas materializan conceptos clave estudiados durante la formación en Administración Pública:

### **6.1. Gestión Pública y Prestación de Servicios**

Las actividades desarrolladas en la Oficina de Bonos Pensionales materializan el concepto de gestión pública orientada a resultados. La proyección de respuestas a solicitudes ciudadanas, la validación de reportes de pensionados y el reconocimiento de bonos pensionales constituyen manifestaciones directas de la función prestacional del Estado.

En el marco teórico de la administración pública, la prestación de servicios es una de las funciones esenciales del Estado, mediante la cual se materializan derechos fundamentales de los ciudadanos. En el caso específico de la Oficina de Bonos Pensionales, cada respuesta proyectada, cada concepto técnico ingresado y cada validación realizada contribuye al objetivo superior de garantizar el derecho a la seguridad social, consagrado en el artículo 48 de la Constitución Política de Colombia.

Las 100 respuestas proyectadas a derechos de petición no son simplemente documentos administrativos, sino instrumentos mediante los cuales el Estado cumple con su obligación de informar, orientar y resolver las solicitudes de los ciudadanos en materia pensional. Esta actividad evidencia cómo la administración pública debe responder eficientemente a las necesidades de los ciudadanos, particularmente en materia de seguridad social, un derecho fundamental consagrado constitucionalmente.

### **6.2. Burocracia y Procedimiento Administrativo**

El apoyo en la revisión de documentación para el registro de reintegros de bonos pensionales y la formalización de tutelas en el aplicativo especializado demuestran la aplicación práctica del principio de legalidad y el debido proceso administrativo, establecidos en el artículo 29 de la Constitución Política.

Cada trámite debe seguir procedimientos establecidos normativamente, reflejando la naturaleza burocrática weberiana de la administración pública colombiana, donde prima el cumplimiento de normas, la jerarquía funcional y la documentación sistemática de actuaciones. Max Weber, sociólogo alemán, definió la burocracia como una forma de organización basada en reglas, jerarquías y procedimientos escritos, características claramente observables en el funcionamiento de la Oficina de Bonos Pensionales.

La radicación de 546 derechos de petición y 34 tutelas en el sistema SIED evidencia la importancia de la trazabilidad en la administración pública. Cada documento debe quedar registrado formalmente, con número de radicado, fecha de ingreso, funcionario responsable y estado del trámite. Esta documentación sistemática no es solo un requisito burocrático, sino una garantía de transparencia, control y rendición de cuentas.

Cuando se validan datos de rentas vitalicias corroborando nombre, cobertura e interés, no se puede hacer este proceso "como parezca conveniente". Se deben seguir pasos específicos establecidos por decretos y resoluciones. Cada dato debe estar verificado, cada documento debe estar completo y cada decisión debe estar fundamentada. Esta rigurosidad procedimental, aunque a veces pueda parecer lenta, garantiza que las decisiones administrativas sean legales, justas y auditables.

### **6.3. Gobierno Electrónico y Modernización Administrativa**

La utilización del Sistema de Bonos Pensionales, el aplicativo SIED y la gestión del Sistema de Certificación Electrónica CETIL representan la implementación concreta del gobierno electrónico como herramienta de modernización del Estado.

El gobierno electrónico, también denominado gobierno digital, se refiere a la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) por parte de las administraciones públicas para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y aumentar la eficiencia de la gestión pública. En Colombia, la Estrategia de Gobierno Digital del Ministerio TIC establece lineamientos para la transformación digital de las entidades públicas.

Esta experiencia permitió comprender cómo las tecnologías de información y comunicación (TIC) transforman la gestión pública:

**Optimización de procesos:** El sistema SIED, aunque con limitaciones observadas, permite radicar documentos de manera digital, asignarlos a funcionarios responsables y hacer seguimiento de su estado sin necesidad de manejar papeles físicos.

**Mejora de la trazabilidad:** Cada acción en los sistemas queda registrada (quién hizo qué, cuándo y desde dónde), facilitando auditorías y controles internos.

**Facilitación del acceso ciudadano:** Los sistemas permiten que ciudadanos puedan radicar solicitudes electrónicamente y consultar el estado de sus trámites en línea, reduciendo la necesidad de desplazamientos físicos.

Sin embargo, la experiencia también evidenció desafíos del gobierno electrónico: la intermitencia del sistema SIED, la falta de integración entre sistemas, la curva de aprendizaje para nuevos usuarios y las limitaciones de acceso desde dispositivos móviles son obstáculos que deben superarse para lograr una transformación digital efectiva.

#### **6.4. Control y Transparencia en la Gestión Pública**

La validación de información de tiempos asumidos por la Nación por períodos cotizados a Cajanal y la verificación de datos de pensionados ejemplifican los mecanismos de control interno esenciales en la administración pública.

El artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa debe desarrollarse conforme a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. El control interno es el conjunto de mecanismos que las entidades implementan para garantizar el cumplimiento de estos principios.

Cuando se validan datos de pensionados corroborando que la información en el sistema coincida con la documentación base, se está ejerciendo un control preventivo que busca evitar errores, inconsistencias o posibles irregularidades. Este control es fundamental porque:

- Garantiza la correcta inversión de recursos públicos: El Estado debe pagar exactamente lo que corresponde por bonos pensionales, ni más (desperdicio de recursos) ni menos (violación de derechos).
- Previene irregularidades: La validación cruzada de datos dificulta posibles intentos de fraude o manipulación de información.
- Facilita auditorías posteriores: La trazabilidad de validaciones permite que órganos de control (Contraloría, Procuraduría, Auditoría) puedan verificar la corrección de los procesos.

Estas actividades de control son manifestación práctica de los principios fundamentales del Estado Social de Derecho y de la función administrativa establecida en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

## **6.5. Política Pública y Seguridad Social**

El trabajo en la Oficina de Bonos Pensionales permite comprender la implementación práctica de políticas públicas en seguridad social.

Una política pública es la forma en que el gobierno identifica, analiza y resuelve problemas que afectan a la sociedad. La Ley 100 de 1993, que creó el Sistema General de Seguridad Social Integral, es una política pública diseñada para resolver el problema de la baja cobertura pensional en Colombia y garantizar el derecho a una vejez digna.

Los bonos pensionales constituyen un instrumento específico de esta política pública, diseñado para garantizar la transición entre diferentes regímenes pensionales y proteger los derechos adquiridos de los trabajadores. Su existencia evidencia cómo el Estado materializa principios constitucionales de:

**Protección social:** Garantizando que los trabajadores que cotizaron en el sistema antiguo no pierdan sus aportes.

**Solidaridad intergeneracional:** Reconociendo mediante bonos los períodos cotizados que contribuyen al financiamiento de las pensiones.

**Progresividad de los derechos sociales:** Asegurando que las reformas al sistema pensional no impliquen retrocesos en derechos ya adquiridos.

La experiencia práctica permite comprender que las políticas públicas no son solo normas o programas abstractos, sino procesos complejos que requieren estructuras institucionales (como la OBP), recursos humanos capacitados, sistemas de información, procedimientos operativos y, fundamentalmente, un compromiso con el cumplimiento de los derechos ciudadanos.

## 6.6. Interinstitucionalidad y Coordinación Administrativa

La atención de peticiones de entidades como Colpensiones, administradoras de fondos de pensiones y aseguradoras ilustra el concepto de coordinación interinstitucional, fundamental en la administración pública contemporánea.

El sistema pensional colombiano es inherentemente interinstitucional. Su funcionamiento requiere articulación constante entre múltiples actores:

- Ministerio de Hacienda (OBP): Emite y paga bonos pensionales
- Colpensiones: Administra el régimen de prima media
- AFP (Protección, Porvenir, Colfondos, Old Mutual): Administran régimen de ahorro individual
- Aseguradoras: Otorgan garantías de pensión mínima
- Ministerio del Trabajo: Regula el sistema
- Superintendencia Financiera: Supervisa AFP y aseguradoras

Esta complejidad de actores demuestra que la gestión pública moderna no puede ser ejercida aisladamente por cada entidad. Requiere mecanismos eficientes de intercambio de información y coordinación de decisiones.

Durante la práctica, se evidenció esta interinstitucionalidad al proyectar respuestas que requerían consultar información de Colpensiones sobre períodos cotizados, validar saldos de AFP para garantías de pensión mínima, o coordinar con aseguradoras sobre reconocimiento de beneficios. Esta necesidad de coordinación constante refleja la complejidad de la administración pública del siglo XXI y la importancia de avanzar hacia sistemas interoperables.

## **6.7. Atención Ciudadana y Actuación administrativa.**

La proyección de respuestas a solicitudes ciudadanas materializa el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual establece:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

Este derecho no es una concesión graciosa del Estado, sino un derecho fundamental que genera obligaciones específicas para la administración pública:

- **Obligación de responder:** La entidad DEBE responder, no es opcional. El silencio administrativo puede generar consecuencias jurídicas.
- **Obligación de resolver de fondo:** No basta con acusar recibo, se debe dar respuesta que resuelva efectivamente lo solicitado.
- **Obligación de oportunidad:** La respuesta debe darse dentro de los términos legales (15 días hábiles en general, 10 días para tutelas).
- **Obligación de claridad:** La respuesta debe ser comprensible para el ciudadano, evitando excesivo tecnicismo.

Las 100 respuestas proyectadas durante la práctica son, por tanto, ejercicio directo de garantía de derechos fundamentales. Cada respuesta no enviada, enviada tarde o mal fundamentada representa una vulneración de derechos constitucionales, con posibles consecuencias que incluyen tutelas, sanciones disciplinarias y pérdida de confianza ciudadana en las instituciones.

Esta actividad evidencia cómo la administración pública debe garantizar mecanismos efectivos de comunicación con los ciudadanos, respetando los principios de celeridad, eficacia y respuesta oportuna que caracterizan la función administrativa según el artículo 209 constitucional.

### **PRODUCTO FINAL: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Como resultado del período de práctica administrativa en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y tras la experiencia directa en el uso cotidiano de los sistemas de información institucionales, se desarrolló una propuesta preliminar de optimización del sistema de gestión documental actualmente en uso.

Esta propuesta surgió de manera orgánica durante el desarrollo de actividades operativas, particularmente al utilizar el sistema SIED para la radicación de 546 derechos de petición, 34 tutelas y el seguimiento de 100 respuestas proyectadas. La experiencia de usuario permitió identificar limitaciones que afectan la eficiencia operativa y, consecuentemente, los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

Es importante aclarar que esta propuesta no constituye un proyecto técnico de implementación completo, ni un estudio de factibilidad exhaustivo realizado por especialistas en sistemas de información. Se trata de una sugerencia fundamentada surgida de la observación directa durante el período de práctica administrativa, complementada con investigación documental sobre alternativas tecnológicas disponibles en el sector público colombiano.

La decisión de evaluar, aprobar e implementar cualquier cambio en los sistemas de información institucionales corresponde exclusivamente a las instancias técnicas y directivas competentes del

Ministerio de Hacienda y Crédito Público, quienes cuentan con los recursos, conocimientos especializados y autoridad para realizar los análisis técnicos, financieros y operativos necesarios.

## **7.1. Identificación de Oportunidades de Mejora en el Sistema Actual**

### ***7.1.1. Contexto de la Observación***

A lo largo del período de práctica en la Oficina de Bonos Pensionales, se tuvo la oportunidad de utilizar cotidianamente el sistema de gestión documental SIED (Sistema de Información de Equivalencias Documentales) para diversas actividades operativas, incluyendo:

- Radicación de 546 derechos de petición
- Radicación de 34 tutelas
- Consulta de expedientes y documentos institucionales
- Seguimiento del estado de respuestas proyectadas
- Búsqueda de antecedentes documentales

Esta experiencia directa, desarrollada durante cinco meses con una intensidad promedio de 38 horas semanales, permitió identificar algunas limitaciones del sistema actual que afectan la agilidad de los procesos administrativos.

## 7.1.2. Aspectos de Usabilidad Observados

**Figura 1.** Interfaz principal del sistema SIED

The screenshot displays the SIED system interface. At the top, the user is identified as LIZETH DAYANA MONCADA JULIO DIRUGGIERO. The main navigation bar includes 'Inicio', 'Servicios', 'Expedientes', and 'Ayuda'. The current view is 'Tareas pendientes' (Pending Tasks), with options for 'Tareas finalizadas' (Completed Tasks). A table lists tasks with columns for Servicio, Asunto, Tarea, Descripción, Creada, Fecha límite, and Fecha de as. A callout box labeled 'Bandeja de entrada del aplicativo' points to the 'Detalles' button for a task.

Servicio	Asunto	Tarea	Descripción	Creada	Fecha límite	Fecha de as
Envío a responsabl...	1-2025-113451 - 82136...	Aceptación		5/11/25 11:08		6/11/25
Envío a responsabl...	1-2025-113351 - 82051...	Aceptación		5/11/25 11:00		6/11/25
Envío a responsabl...	1-2025-113163 - 81889...	Aceptación		5/11/25 10:42		6/11/25
Envío a responsabl...	1-2025-112916 - 81771...	Aceptación		31/10/25 19:35		4/11/25
Gestión del trámite	1-2025-104038 - 14798...	Gestión del trámite	1. PQRSD- Peti...	31/10/25 15:19		31/10/25
Envío a responsabl...	1-2025-112000 - 81077...	Aceptación		29/10/25 18:14		30/10/25
Envío a responsabl...	1-2025-111351 - 80591...	Aceptación		29/10/25 10:17		30/10/25
Envío a responsabl...	1-2025-111272 - 80524...	Aceptación		29/10/25 10:16		30/10/25
Envío a responsabl...	1-2025-111210 - 80470...	Aceptación		29/10/25 10:11		30/10/25
Envío a responsabl...	1-2025-110670 - 80103...	Aceptación		28/10/25 15:51		29/10/25
Envío a responsabl...	1-2025-109869 - 79512...	Aceptación		24/10/25 12:21		27/10/25

*Fuente: Captura de pantalla del sistema SIED - Ministerio de Hacienda y Crédito Público*

La interfaz del sistema requiere navegar por múltiples pantallas para completar acciones básicas de radicación. Por ejemplo, el proceso de radicar una respuesta a un derecho de petición implica:

1. Ingresar al módulo de radicación
2. Seleccionar el tipo de documento
3. Ingresar datos del remitente
4. Adjuntar archivos (con limitaciones de tamaño)
5. Asignar a funcionario responsable
6. Confirmar radicación
7. Imprimir comprobante

Este proceso, aunque necesario para garantizar trazabilidad, podría optimizarse mediante interfaces más intuitivas, autocompletado de datos recurrentes y reducción de pasos obligatorios.

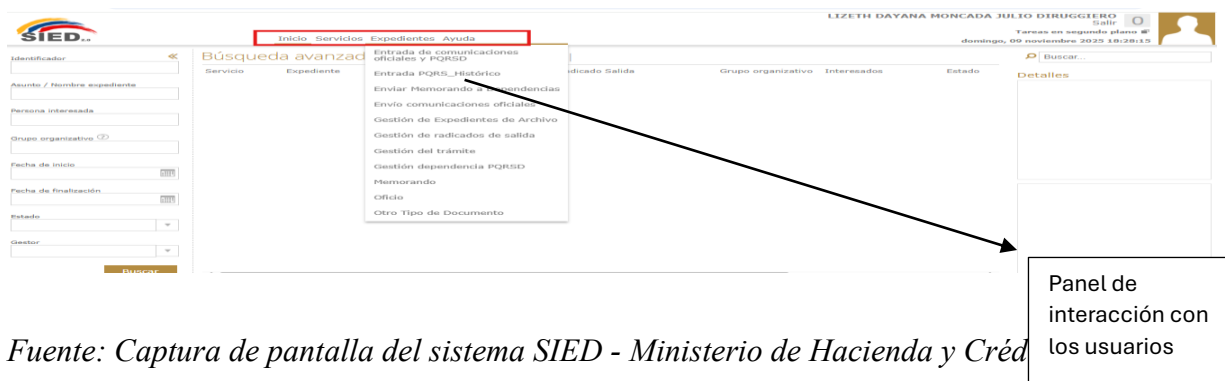
**Figura 2.** Proceso de radicación en SIED



*Fuente: Captura de pantalla del sistema SIED - Ministerio de Hacienda y Crédito Público*

El sistema requiere un período de aprendizaje considerable para nuevos usuarios. Durante las primeras semanas de práctica, fue necesario consultar frecuentemente a funcionarios con experiencia sobre cómo realizar operaciones específicas, lo cual evidencia una curva de aprendizaje elevada que podría reducirse con interfaces más amigables o mejores materiales de capacitación.

**Figura 3.** Pantalla de búsqueda de documentos en SIED



*Fuente: Captura de pantalla del sistema SIED - Ministerio de Hacienda y Crédito Público*

El proceso de búsqueda de documentos históricos presenta limitaciones cuando se requieren consultas con criterios específicos. Por ejemplo, no es posible buscar simultáneamente por remitente, fecha aproximada y palabras clave en el asunto, lo cual obliga a realizar búsquedas más amplias y luego filtrar manualmente los resultados.

### 7.1.3. Aspectos Operativos Identificados

**Figura 4.** Mensaje de error por intermitencia del sistema SIED



*Fuente: Captura de pantalla del sistema SIED - Ministerio de Hacienda y Crédito Público*

Los tiempos de radicación de comunicaciones son prolongados, especialmente cuando se manejan múltiples documentos. Durante períodos de alta demanda, el sistema presenta intermitencias que generan pérdida de información ingresada y requieren reiniciar el proceso de radicación.

Esta intermitencia fue particularmente problemática durante la radicación de las 546 solicitudes, donde en varias ocasiones fue necesario repetir el proceso completo de radicación debido a errores del sistema en el momento de confirmar la operación. El sistema es intermitente lo que ocasiona retrasos al momento de radicar o desarrollar las actividades dentro del aplicativo.

El sistema no permite acceso desde dispositivos móviles, limitando la flexibilidad del trabajo. En un contexto donde el trabajo remoto y la movilidad son cada vez más importantes, esta limitación representa una barrera para la continuidad operativa.

#### ***7.1.4. Aspectos de Integración***

Es necesario alternar entre SIED (gestión documental) y el Sistema de Bonos Pensionales (información técnica de afiliados) para completar las respuestas a ciudadanos. Esta falta de integración implica:

- Cerrar una aplicación y abrir otra repetidamente
- Copiar manualmente información de un sistema a otro (con riesgo de errores de transcripción)
- Mantener múltiples ventanas abiertas simultáneamente
- Mayor tiempo invertido en cada respuesta

Por ejemplo, al proyectar una respuesta sobre el estado de un bono pensional, el proceso típico es:

1. Consultar la solicitud en SIED
2. Identificar el número de cédula del ciudadano
3. Cerrar o minimizar SIED
4. Abrir el Sistema de Bonos Pensionales
5. Buscar al afiliado por cédula
6. Revisar el estado del bono

7. Tomar nota de la información relevante
8. Regresar a SIED
9. Proyectar la respuesta con la información consultada

Este proceso podría simplificarse significativamente si ambos sistemas estuvieran integrados, permitiendo consultar información del Sistema de Bonos Pensionales directamente desde la interfaz de SIED.

No existe conexión directa entre el sistema documental y otras herramientas institucionales como el sistema de firma digital CETIL, lo cual también genera trabajo manual adicional.

#### ***7.1.5. Clarificación Importante***

Estas observaciones no constituyen un diagnóstico técnico exhaustivo, sino una percepción basada en la experiencia de uso durante el período de práctica. Un diagnóstico técnico formal requeriría:

- Análisis cuantitativo de tiempos de operación
- Encuestas sistemáticas a usuarios
- Evaluación técnica de arquitectura del sistema
- Análisis de logs de errores
- Revisión de cumplimiento de estándares técnicos

Sin embargo, las observaciones realizadas sugieren que podría existir margen de mejora en la eficiencia del proceso de gestión documental, lo cual justificaría una evaluación formal por parte de expertos en tecnologías de información.

## 7.2. Exploración de Alternativas Tecnológicas

### 7.2.1. Metodología de Investigación

Ante las limitaciones observadas en el sistema actual, se realizó una investigación documental sobre alternativas tecnológicas disponibles para la gestión documental en entidades públicas colombianas. Esta búsqueda se enfocó en sistemas que cumplieran los siguientes criterios:

- Estar en uso actual en el sector público colombiano
- Cumplir con la normatividad nacional del Archivo General de la Nación
- Contar con experiencia comprobada de implementación
- Ofrecer ventajas evidentes en términos de usabilidad y funcionalidad
- Preferiblemente ser software libre para optimizar recursos públicos

### 7.2.2. ORFEO como Alternativa Identificada

Durante la investigación se identificó ORFEO (Sistema de Gestión Documental) como una alternativa ampliamente utilizada en el sector público colombiano que cumple con todos los criterios establecidos.

**Figura 5.** Interfaz del sistema ORFEO



*Fuente: Captura de pantalla del sistema ORFEO - Documentación oficial*

ORFEO es un sistema desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), distribuido como software libre bajo licencia GNU/GPL, y actualmente implementado en más de 500 entidades públicas y privadas en Colombia.

Adicionalmente, se cuenta con experiencia personal de uso de ORFEO, ya que durante desempeño previo como contratista en el Distrito Capital (Fondo Local de varias localidades), se utilizó este aplicativo para gestión documental, lo cual permite hacer comparaciones basadas en experiencia directa de ambos sistemas.

### ***7.2.3. Características Relevantes Identificadas***

#### **1. Experiencia comprobada en el sector público**

ORFEO es utilizado por múltiples entidades distritales en Bogotá y otras ciudades del país, incluyendo:

- Alcaldías distritales y municipales
- Superintendencias y entidades de control
- Ministerios y departamentos administrativos
- Instituciones educativas pública

Esta trayectoria de más de 500 implementaciones reduce la incertidumbre sobre su funcionamiento en ambientes gubernamentales y garantiza disponibilidad de soporte técnico especializado.

#### **2. Cumplimiento normativo.**

Según la documentación consultada, ORFEO cumple con los requisitos establecidos por el Archivo General de la Nación para sistemas de gestión documental electrónica de archivo (SGDEA), específicamente:

- Gestión de Tablas de Retención Documental (TRD)
- Trazabilidad completa del ciclo de vida de documentos
- Aplicación de políticas de acceso y seguridad
- Conservación de documentos según normatividad archivística
- Generación de reportes para órganos de control.

Este cumplimiento normativo es fundamental para cualquier entidad pública que deba garantizar la correcta administración de sus archivos conforme a la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos).

### 3. Software libre - Ventaja económica.

Al ser software libre bajo licencia GNU/GPL, ORFEO no genera costos de licenciamiento, solo costos de implementación, personalización y capacitación. Esto representa una ventaja económica significativa para entidades del Estado que deben optimizar recursos públicos.

En contraste, muchos sistemas propietarios requieren pagos anuales de licencias que pueden representar costos importantes en el largo plazo. La filosofía de software libre, además, facilita la personalización según necesidades específicas de cada entidad.

### 4. Interfaz moderna y accesible

#### Figura 6. Módulo de correspondencia en ORFEO

Panel interactivo con el usuario

The screenshot shows the ORFEO web interface for correspondence management. On the left, a sidebar contains a 'Panel interactivo con el usuario' with options: 'Mis Consultas', 'Solicitar Radicación', 'RADIACIÓN', 'Mis Oficios', 'Mis Memorandos', and 'CARTAS'. The main content area includes a search bar, a list of correspondence items, and a list of actions. The correspondence list has columns for 'Radicado (7)', 'Fecha Radicado', 'Asunto (Referencia)', and 'Enviado Por'. Below the list, there are instructions for users on how to interact with the data.

Radicado (7)	Fecha Radicado	Asunto (Referencia)	Enviado Por	Días hábiles en trámite
20256710026872	2025-06-05 11:37 AM	REMITÉ COPIA RESPUESTA POBLACION CANSADA LAS AGUAS - ENVÍO RESPUESTA AL RADICADO NÚMERO 2025183006954 52	ANDRESH.VALENCIA	
20256710026722	2025-06-04 14:51 PM	SOLICITUD DE ARREGLO DE CONTENEDORES DE RAÍCES DE ÁRBOLES	ANDRESH.VALENCIA	
20254601736442	2025-05-22 13:39 PM	REQUERIMIENTO 2461362025-SOLICITUD CIUDADANA DE INTERVENCIÓN A PROCESO DE CONSTRUCCIÓN EN INMUEBLE, CUYA ACTIVIDAD PRESUNTAMENTE LLEVADA A CABO SIN LICENCIA, O INFRINGIENDO RÉGIMEN DE OBRAS Y URBANISMO.	ANDRESH.VALENCIA	
20256710024042	2025-05-20 09:30 AM	RESPUESTA AL RADICADO UAERHV 20251120070422 DEL 8 DE MAYO DE 2025 INTERVENCIÓN DE ANDENES UBICADOS CALLE 3 ENTRE CALLE 10 Y 11, CALLE 11 ENTRE CARRERA 3 Y CARRERA 4 Y MALLA VIAL CARRERA 8 ENTRE CALLE 6 A Y C CALLE 8 B POR DETERIORO DEBIDO A LA OBRA PROYECTO MINISTERIOS.	ANDRESH.VALENCIA	
20256710022912	2025-05-13 15:43 PM	REMITÉ COPIA DE RESPUESTA AL PETICIONARIO LUIS CARLOS PANDALES - REPARACION DE ANDENES RADICADO BTE NO: 1980612025	ANDRESH.VALENCIA	
20256710022502	2025-05-09 15:03 PM	REMITÉ COPIA DE LA RESPUESTA OTORGADA AL SR ZAMIR STYVEN VELASQUEZ SALAMANCA RADICADO UAERHV NUMERO 20251120059792 DEL 23 DE ABRIL DE 2025 - SOQS 1981802025 SOLICITUD DE REPARACION VIAL	ANDRESH.VALENCIA	
20256710014902	2025-03-25 07:58 AM	INFORME ESPECIAL RIESGOS ESTRUCTURALES ZONAS COMUNES SOBRE LA CALL 9 N4-99	ANDRESH.VALENCIA	

Para ver el documento del radicado, haga clic sobre el número del radicado, si está subrayado.  
 Para ver los detalles del radicado, haga clic en la fecha del radicado.  
 En la columna "D.D." aparecerá el número de días que restan para responder; si es un derecho de petición.  
 Si el número de días para responder el radicado se ha vencido, este valor aparecerá en rojo.  
 Para generar un número de radicado definitivo, seleccione el botón **Definitivo**.  
 Para actualizar los datos del radicado, seleccione el botón **Actualizar**.  
 Para informar o eliminar informados del radicado, seleccione el botón **Informar**.  
 Para reasignar directamente el radicado, seleccione el botón **Reasignar**.

Fuente: Captura de pantalla del sistema ORFEO - Documentación oficial

La documentación técnica y la experiencia personal de uso indican que ORFEO cuenta con una interfaz web moderna, accesible desde diferentes navegadores y dispositivos, incluyendo dispositivos móviles. Esto facilitaría:

- Trabajo remoto cuando sea necesario
- Flexibilidad operativa
- Mayor satisfacción de usuarios
- Reducción de la curva de aprendizaje

## **5. Funcionalidades especializadas**

Según las fuentes consultadas y la experiencia de uso, ORFEO incluye módulos específicos para:

Módulo de Radicación: Entrada, salida y comunicaciones internas con asignación automática de números consecutivos. El proceso es más ágil que en SIED.

Módulo de Bandejas: Organización intuitiva de documentos por estado (Entrada, Salida, Informados, Devueltos, Visto Bueno), facilitando el seguimiento.

Módulo de Expedientes Virtuales: Agrupación automática de documentos relacionados manteniendo orden y procedencia, lo cual facilita la consulta de antecedentes.

Módulo de Consultas: Búsquedas avanzadas con múltiples filtros simultáneos (remitente, fecha, palabras clave, estado, funcionario), superando las limitaciones de SIED.

Módulo de Administración: Gestión centralizada de usuarios, dependencias, permisos y configuraciones.

Módulo de Reportes: Estadísticas y analytics para toma de decisiones gerenciales (cantidad de radicados por período, tiempos de respuesta, funcionarios con mayor carga, etc.).

Módulo de Tablas de Retención Documental: Aplicación dinámica de TRD institucionales, facilitando la gestión del ciclo de vida documental.

## **6. Capacidad de Integración mediante API REST.**

Una característica técnica particularmente relevante de ORFEO es su capacidad de integración con otros sistemas mediante tecnología API REST.

Una API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) es un conjunto de reglas y protocolos que permite que dos sistemas informáticos se comuniquen e intercambien información de manera automática y segura. El término REST se refiere a un estilo arquitectónico que utiliza el protocolo estándar de internet para facilitar estas comunicaciones.

Para comprender su utilidad práctica, es útil considerar una analogía: una API funciona como un traductor automático entre dos personas que hablan idiomas diferentes. Cuando el Sistema A necesita información del Sistema B, la API toma la solicitud del Sistema A, la traduce al lenguaje que entiende el Sistema B, obtiene la respuesta, y la devuelve traducida al formato que necesita el Sistema A. Todo esto ocurre de forma instantánea y automática, sin intervención humana.

### **Aplicación específica en la OBP:**

En el contexto específico de la Oficina de Bonos Pensionales, esto significa que ORFEO podría configurarse para conectarse directamente con:

- Sistema de Bonos Pensionales: Consultar automáticamente información de afiliados sin salir de la interfaz de radicación
- Sistema CETIL (firma digital): Firmar documentos directamente desde ORFEO sin necesidad de exportar, firmar externamente y volver a importar
- Sistemas de entidades externas: Colpensiones, AFP, aseguradoras (si estas entidades también implementan APIs).

Esta integración eliminaría la necesidad de alternar manualmente entre múltiples aplicaciones, reduciendo significativamente tiempos de procesamiento y errores de transcripción de datos.

### **Ejemplo práctico:**

Actualmente, cuando un funcionario proyecta una respuesta sobre bonos pensionales:

1. Consulta el radicado en SIED (2 minutos)
2. Cierra SIED, abre Sistema de Bonos Pensionales (1 minuto)
3. Busca al afiliado por cédula (1 minuto)
4. Toma nota de información relevante (1 minuto)
5. Regresa a SIED y proyecta respuesta (3 minutos) Total: 8 minutos aproximadamente

### **Con ORFEO integrado mediante API:**

1. Consulta el radicado en ORFEO (1 minuto)
2. Hace clic en "consultar datos del afiliado" - ORFEO consulta automáticamente al Sistema de Bonos Pensionales y muestra los datos en la misma pantalla (30 segundos)
3. Proyecta respuesta con información visible (3 minutos) Total: 4.5 minutos aproximadamente.

Ahorro: 43% del tiempo por respuesta, multiplicado por 100 respuestas proyectadas durante la práctica, esto representaría aproximadamente 350 minutos ahorrados (casi 6 horas de trabajo).

### 7.3. Análisis Comparativo SIED vs. ORFEO

Basándose en la experiencia de uso de SIED durante la práctica y en la experiencia previa de uso de ORFEO en el Distrito Capital, además de la información documentada consultada, se puede establecer una comparación general:

**Tabla 3.** Comparación SIED vs. ORFEO

<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>SIED (Experiencia actual)</b>	<b>ORFEO (Información documentada y experiencia previa)</b>	<b>Observaciones</b>
Tiempo de radicación	Aproximadamente 4-5 minutos por documento	Aproximadamente 2 minutos por documento	Basado en experiencia de uso
Interfaz intuitiva	Baja - requiere capacitación extensa	Alta - interfaz moderna y amigable	Percepción de usuario

<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>SIED</b> (Experiencia actual)	<b>ORFEO</b> (Información documentada y experiencia previa)	<b>Observaciones</b>
Búsqueda avanzada	Limitada - opciones básicas	Completa - múltiples filtros simultáneos	Diferencia significativa
Acceso móvil	No disponible	Sí disponible (diseño responsive)	Ventaja de ORFEO
Generación de reportes	Limitada	Completa - múltiples reportes estadísticos	Útil para gestión
Integración con otros sistemas	Baja - sistemas independientes	Alta - capacidad mediante API REST	Impacto en eficiencia
Trazabilidad	Parcial	Completa - registro detallado	Ambos cumplen normativa
Curva de aprendizaje	Alta - aproximadamente 2 semanas	Baja - aproximadamente 3 días	Basado en experiencia
Costo de licenciamiento	Variable (según contrato)	Cero (software libre)	Ventaja económica
Experiencia en sector público	Limitada	Más de 500 entidades	Reduce riesgo

*Fuente: Experiencia de uso durante práctica administrativa, experiencia previa en Distrito Capital y documentación consultada - Elaboración propia*

Nota importante: Esta tabla refleja percepciones basadas en experiencia de usuario, no mediciones técnicas precisas. Un análisis técnico formal debería incluir pruebas de rendimiento, análisis de arquitectura y evaluación especializada.

## **7.4. Propuesta y Recomendaciones**

### ***7.4.1. Naturaleza de la Propuesta***

Es fundamental reiterar que esta propuesta no constituye un proyecto técnico de implementación completo, ni un estudio de factibilidad exhaustivo. Se trata de una sugerencia fundamentada surgida de la observación directa durante el período de práctica administrativa, complementada con investigación documental sobre alternativas tecnológicas disponibles.

La decisión de evaluar, aprobar e implementar cualquier cambio en los sistemas de información institucionales corresponde exclusivamente a las instancias técnicas y directivas competentes del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, quienes cuentan con:

- Equipos especializados en tecnologías de información
- Conocimiento profundo de la arquitectura tecnológica institucional
- Capacidad de realizar análisis técnicos, financieros y de riesgos
- Autoridad para tomar decisiones sobre inversiones tecnológicas
- Visión integral de necesidades de todas las dependencias del Ministerio

### **7.4.2. Recomendación General**

Basándose en las observaciones realizadas durante la práctica y en la información recopilada sobre ORFEO, se recomienda que la Oficina de Bonos Pensionales, en coordinación con la Dirección de Tecnología del Ministerio, considere la posibilidad de:

#### **1. Evaluar formalmente las limitaciones actuales del sistema SIED**

Realizar un diagnóstico técnico profesional que involucre:

- Usuarios finales de diversas dependencias (no solo OBP)
- Área de tecnología del Ministerio
- Dirección de la OBP y otras oficinas usuarias
- Mediciones cuantitativas de tiempos y errores

Análisis de cumplimiento de requerimientos funcionales.

#### **1. Explorar alternativas tecnológicas disponibles**

Investigar opciones que incluyan:

- ORFEO u otros sistemas de gestión documental probados en sector público
- Sistemas que cumplan con normatividad colombiana (Archivo General de la Nación)
- Soluciones que hayan demostrado éxito en entidades similares.
- Evaluar tanto software libre como soluciones propietarias.

#### **2. Realizar un estudio de factibilidad técnica y financiera**

Comparar las opciones identificadas considerando:

##### **Aspectos técnicos:**

- Compatibilidad con infraestructura tecnológica existente

- Capacidad de integración con sistemas institucionales (Bonos Pensionales, CETIL, etc.)
- Requisitos de hardware y software
- Seguridad informática y protección de datos
- Escalabilidad para crecimiento futuro

**Aspectos financieros:**

- Costos de licenciamiento (si aplica)
- Costos de implementación y personalización
- Costos de migración de datos históricos
- Costos de capacitación
- Costos de mantenimiento y soporte
- Análisis costo-beneficio considerando ganancias en eficiencia

**Aspectos operativos:**

- Tiempos de implementación
- Impacto en operaciones durante migración
- Necesidades de capacitación de usuarios
- Plan de gestión del cambio

**3. Priorizar la interoperabilidad entre sistemas**

Independientemente de la solución que se adopte, se recomienda enfatizar en:

- Integración entre sistema documental y Sistema de Bonos Pensionales
- Integración con sistema de firma digital CETIL
- Capacidad futura de integración con sistemas de otras entidades (Colpensiones, AFP)
- Adopción de estándares de interoperabilidad del Estado colombiano

Esta interoperabilidad es fundamental para reducir la duplicación de trabajo, disminuir errores de transcripción manual y mejorar los tiempos de respuesta a ciudadanos.

#### ***7.4.3. Aporte desde la Perspectiva de Administración Pública***

Desde la perspectiva de la administración pública, este ejercicio de identificación de oportunidades de mejora representa la aplicación práctica de principios fundamentales establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política:

**Eficiencia administrativa:** Identificar procesos susceptibles de optimización para el mejor uso de recursos públicos (tiempo de funcionarios, recursos tecnológicos, presupuesto).

**Economía:** La implementación de un sistema más eficiente permite optimizar los recursos de la entidad, reduciendo tiempo y costos operativos.

**Celeridad:** Los procesos con la implementación del aplicativo propuesto se fortalecerían y se realizarían de manera más eficiente, permitiéndole a la entidad dar cumplimiento con este principio constitucional, especialmente relevante en casos de tutelas (10 días) y derechos de petición (15 días).

**Modernización del Estado:** Evaluar cómo las tecnologías pueden mejorar la prestación de servicios públicos, alineándose con políticas de Gobierno Digital.

Servicio al ciudadano: Reconocer que la eficiencia interna impacta directamente en los tiempos de respuesta a los ciudadanos, especialmente adultos mayores que esperan reconocimiento de sus derechos pensionales.

#### ***7.4.4. Limitaciones del Análisis Realizado***

Es importante reconocer honestamente las limitaciones de este análisis:

Basado en experiencia de corto plazo: Solo 5 meses de práctica, mientras funcionarios con años de experiencia pueden tener perspectivas diferentes.

No incluye evaluación técnica especializada: No se realizó análisis de arquitectura de sistemas, revisión de código, pruebas de rendimiento o evaluación de seguridad informática.

No contempla análisis financiero detallado: No se cuenta con información sobre costos reales de licenciamiento de SIED, costos de mantenimiento actual, ni estimaciones precisas de costos de migración a ORFEO.

No considera todas las variables institucionales: Existen factores como contratos vigentes, compromisos presupuestales, prioridades estratégicas del Ministerio y decisiones de nivel superior que escapan al alcance de este análisis.

Información sobre ORFEO proviene de fuentes secundarias y experiencia previa: Aunque se cuenta con experiencia personal de uso de ORFEO en el Distrito Capital, sería necesaria una evaluación directa en el contexto específico del Ministerio de Hacienda.

#### ***7.4.5. Valor del Ejercicio Realizado***

A pesar de estas limitaciones, este ejercicio tiene valor como:

- Aplicación práctica de conocimientos de administración pública en identificación de oportunidades de mejora institucional
- Perspectiva de usuario final que complementa análisis técnicos
- Insumo inicial que podría servir como punto de partida para análisis más profundos si la institución lo considera pertinente
- Ejercicio académico que vincula formación universitaria con práctica administrativa.

#### ***7.4.6. Reflexión Final sobre el Producto***

La propuesta desarrollada constituye un ejemplo de cómo las prácticas administrativas pueden generar valor más allá de las actividades operativas rutinarias. Aunque se trata de una propuesta preliminar, demuestra:

- Capacidad de observación crítica de procesos institucionales
- Habilidad de identificar problemas y buscar soluciones
- Disposición de investigar alternativas fundamentadas en evidencia
- Comprensión de límites del propio conocimiento (reconociendo que la decisión corresponde a expertos)
- Aplicación de pensamiento analítico característico de la administración pública

Independientemente de si esta propuesta específica es eventualmente adoptada por el Ministerio, el ejercicio de identificar, analizar y proponer mejoras en procesos institucionales es una competencia fundamental para cualquier profesional de la administración pública.

La mejora continua de la gestión estatal no solo proviene de grandes reformas estructurales diseñadas desde altos niveles de gobierno, sino también de la capacidad de funcionarios y practicantes de identificar, en el día a día, aquellos aspectos operativos que pueden optimizarse para servir mejor al ciudadano y hacer más eficiente el uso de los recursos públicos.

## **RESULTADOS**

### **8.1. Resultados Operativos**

La práctica administrativa en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público generó resultados cuantitativos y cualitativos significativos que demuestran la contribución efectiva a los procesos misionales de la entidad durante el período agosto-diciembre de 2025.

#### ***8.1.1. Resultados Cuantitativos***

Los logros numéricos más relevantes de la práctica incluyen:

##### **Proyección de respuestas ciudadanas:**

- 100 respuestas proyectadas a derechos de petición relacionados con bonos pensionales
- 29 respuestas formalizadas y radicadas en el mes de noviembre
- Tiempo promedio estimado por respuesta: 3-4 horas (incluyendo consulta de sistemas, análisis técnico y redacción).

**Gestión de información técnica:**

- 460 conceptos técnicos ingresados al aplicativo de Bonos Pensionales
- 30 conceptos técnicos ingresados en el mes de noviembre
- Contribución a la sistematización y trazabilidad de decisiones técnicas de la OBP

**Gestión documental:**

- 34 tutelas radicadas en el sistema SIED
- 546 derechos de petición radicados mediante el aplicativo SIED
- 1 oficio de término de tutelas elaborado
- Total de documentos gestionados: 580 radicaciones

**8.1.2. Resultados Cualitativos**

Más allá de las cifras, la práctica generó resultados cualitativos de gran valor:

**Comprensión del sistema pensional:** Se logró entender la complejidad operativa del sistema pensional colombiano, particularmente en lo relacionado con bonos pensionales, cuotas partes, garantía de pensión mínima y transición entre regímenes.

**Desarrollo de capacidades de análisis:** La proyección de respuestas a solicitudes ciudadanas requirió capacidad de análisis jurídico, interpretación normativa y aplicación de conceptos técnicos especializados a casos concretos.

**Experiencia en atención ciudadana:** Se comprendió la importancia de la claridad, precisión y oportunidad en las respuestas a ciudadanos, especialmente tratándose de adultos mayores que esperan el reconocimiento de sus derechos pensionales.

Manejo de sistemas especializados: Se adquirió experiencia práctica en el uso de sistemas como SIED (gestión documental), el aplicativo de Bonos Pensionales y CETIL (certificación electrónica).

## **8.2. Resultado del Producto Final**

Como resultado final de la práctica, se desarrolló una propuesta preliminar de optimización del sistema de gestión documental de la Oficina de Bonos Pensionales, surgida de la observación directa durante el desarrollo de actividades operativas.

### **8.2.1. Componentes del Producto Final**

La propuesta desarrollada incluye:

**Fase I** - Identificación de oportunidades de mejora: Documentación de limitaciones observadas en el sistema SIED actualmente en uso, basada en experiencia directa de usuario durante 5 meses de práctica.

**Fase II** - Exploración de alternativas tecnológicas: Investigación documentada sobre ORFEO como sistema alternativo de gestión documental, incluyendo análisis de su experiencia de implementación en el sector público colombiano, características técnicas, capacidades de interoperabilidad y cumplimiento normativo.

Análisis comparativo: Evaluación general entre SIED y ORFEO en aspectos como usabilidad, tiempo de radicación, capacidad de búsqueda, acceso móvil, generación de reportes y trazabilidad.

Recomendaciones: Sugerencias fundamentadas para que las instancias técnicas y directivas competentes del Ministerio evalúen formalmente la viabilidad de optimización del sistema de gestión documental.

### **8.2.2. Valor Agregado del Producto**

El producto final representa:

- Un ejercicio práctico de identificación de oportunidades de mejora en procesos institucionales
- La aplicación de conocimientos de administración pública en un contexto real
- Una contribución potencial a la eficiencia operativa de la entidad
- Un ejemplo de cómo las prácticas administrativas pueden generar valor más allá de las actividades operativas rutinarias

### **8.3. Competencias Desarrolladas**

La experiencia de práctica administrativa permitió desarrollar y fortalecer competencias esenciales para el desempeño profesional en administración pública:

#### **8.3.1. Competencias Profesionales y Técnicas**

**Análisis jurídico-administrativo y proyección de respuestas:** Capacidad de analizar solicitudes ciudadanas relacionadas con bonos pensionales, interpretar normativa aplicable (Ley 100/1993, Decreto 1299/1994, decretos reglamentarios), determinar la respuesta apropiada según el caso concreto y proyectar comunicaciones oficiales que resuelvan de fondo las peticiones. Esta competencia va más allá de la redacción administrativa, pues requiere criterio profesional para aplicar normas a situaciones específicas, fundamentar jurídicamente las respuestas y garantizar que se satisfaga el derecho de petición del ciudadano. Las 100 respuestas proyectadas demuestran desarrollo

de esta competencia profesional de alto nivel, que distingue al administrador público del personal técnico u operativo.

**Gestión documental:** Conocimiento práctico de sistemas de radicación, seguimiento y gestión de comunicaciones oficiales, aplicación de principios archivísticos y manejo de expedientes.

**Manejo de sistemas especializados:** Capacidad de operar aplicativos propios del sector público, adaptándose a interfaces y procedimientos específicos.

**Redacción administrativa:** Desarrollo de habilidades de redacción formal, uso de lenguaje técnico apropiado y estructuración de respuestas oficiales.

**Análisis normativo:** Capacidad de interpretar normas, decretos y resoluciones para su aplicación a casos concretos.

### ***8.3.2. Competencias Metodológicas***

**Organización del trabajo:** Gestión efectiva de múltiples tareas simultáneas, priorización según urgencia e importancia, y cumplimiento de plazos legales.

**Pensamiento analítico:** Capacidad de identificar problemas, analizar causas y proponer soluciones fundamentadas.

**Investigación:** Habilidad para buscar, seleccionar y analizar información de fuentes especializadas y técnicas.

**Aprendizaje autónomo:** Capacidad de adquirir nuevos conocimientos técnicos de manera independiente según las necesidades del trabajo.

### 8.3.3. *Competencias Sociales y Personales*

**Adaptabilidad:** Capacidad de integrarse rápidamente a un nuevo ambiente laboral, comprender dinámicas organizacionales y ajustarse a procedimientos establecidos.

**Trabajo bajo presión:** Gestión efectiva de altos volúmenes de trabajo, manteniendo calidad y cumpliendo plazos establecidos.

**Profesionalismo:** Mantenimiento de estándares éticos, responsabilidad, puntualidad y compromiso con el servicio público.

**Comunicación institucional:** Capacidad de interactuar apropiadamente con funcionarios de diferentes niveles jerárquicos y con ciudadanos.

## CONCLUSIONES

La práctica administrativa realizada en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante el período agosto-diciembre de 2025 constituyó una experiencia formativa integral que permitió la aplicación práctica de conocimientos teóricos de administración pública en un contexto real de la gestión estatal. A continuación, se presentan las principales conclusiones derivadas de esta experiencia:

### 9.1. Sobre la Experiencia de Práctica Administrativa

**Primera conclusión:** La práctica administrativa en una entidad del orden nacional como el Ministerio de Hacienda permite comprender la complejidad de los procesos de la administración pública colombiana. El trabajo en la Oficina de Bonos Pensionales evidenció cómo una función aparentemente específica (gestión de bonos pensionales)

involucra múltiples dimensiones técnicas, jurídicas, administrativas y sociales que requieren coordinación interinstitucional y conocimientos especializados.

***Segunda conclusión:*** El desarrollo de actividades durante la práctica permitió adquirir competencias profesionales concretas en múltiples áreas de la administración pública. La proyección de 100 respuestas a derechos de petición constituyó el ejercicio más significativo de competencias profesionales, ya que cada respuesta requirió análisis jurídico-administrativo individualizado, interpretación de normativa especializada aplicable al caso concreto, consulta de sistemas de información, validación de historias laborales y fundamentación jurídica de la decisión. Esta no es una actividad operativa rutinaria, sino una función profesional que exige criterio, conocimiento técnico del sistema pensional y capacidad de aplicar principios constitucionales y legales a situaciones específicas de ciudadanos que esperan el reconocimiento de sus derechos pensionales. Adicionalmente, la gestión de 580 radicaciones documentales desarrolló competencias en gestión documental y atención ciudadana, mientras que el ingreso de 460 conceptos técnicos fortaleció habilidades de sistematización de información especializada. Estas competencias son transferibles a diversos contextos de la administración pública y constituyen una base sólida para el futuro desempeño profesional.

***Tercera conclusión:*** La experiencia práctica de trabajo en una oficina real del Estado genera aprendizajes que no pueden obtenerse únicamente en el aula. La comprensión de las dinámicas organizacionales, los desafíos operativos cotidianos, las limitaciones de recursos y las presiones de tiempo características de la gestión pública solo se adquieren mediante experiencia directa en el campo.

## 9.2. Sobre el Sistema Pensional Colombiano

**Cuarta conclusión:** El sistema pensional colombiano es uno de los más complejos en la administración del Estado, involucrando múltiples actores (Ministerio de Hacienda, Colpensiones, AFP, aseguradoras, ciudadanos), numerosas normas (Ley 100/1993 y sus múltiples reformas), y procesos técnicos especializados (cálculos actuariales, validación de historias laborales, emisión de bonos). Esta complejidad representa tanto un desafío para la gestión eficiente como una barrera de acceso para los ciudadanos, especialmente adultos mayores con baja alfabetización digital o legal.

**Quinta conclusión:** Los bonos pensionales cumplen una función esencial de garantía de derechos adquiridos, materializando el principio de progresividad de los derechos sociales al asegurar que la reforma pensional de 1993 no implicara pérdida de aportes realizados previamente. El trabajo de la Oficina de Bonos Pensionales es, por tanto, fundamental para la confianza ciudadana en el sistema pensional y para garantizar una vejez digna a miles de colombianos.

**Sexta conclusión:** La propuesta de evaluación de ORFEO como alternativa al sistema actual representa un ejercicio válido de aplicación de conocimientos de administración pública en la identificación de oportunidades de mejora institucional. Aunque se trata de una propuesta preliminar que requiere validación técnica especializada, demuestra que las prácticas administrativas pueden generar valor más allá de las actividades operativas rutinarias.

**Séptima conclusión:** La interoperabilidad entre sistemas de información de diferentes entidades del Estado es esencial para la eficiencia del servicio público. En el caso del sistema pensional, la necesidad de consultar múltiples sistemas (SIED, Bonos

Pensionales, bases de Colpensiones, bases de AFP) para completar una respuesta ciudadana evidencia la importancia de avanzar hacia sistemas integrados que compartan información de manera automática y segura.

### **9.3. Sobre Administración Pública**

**Octava conclusión:** Los conceptos teóricos estudiados durante la formación académica en Administración Pública tienen aplicación directa en la Práctica Administrativa.

Nociones como gestión pública orientada a resultados, debido proceso administrativo, gobierno electrónico, control interno, política pública, interinstitucionalidad y actuación administrativa, dejaron de ser conceptos abstractos para convertirse en realidades operativas observables y aplicables cotidianamente.

**Novena conclusión:** El trabajo desarrollado durante la práctica, particularmente la proyección de 100 respuestas a derechos de petición constituyó ejercicio de competencias profesionales de nivel universitario, no mero apoyo operativo o técnico. La proyección de respuestas a solicitudes ciudadanas en materia de bonos pensionales requiere análisis jurídico-administrativo, interpretación de normativa especializada (Ley 100/1993, Decreto 1299/1994, decretos reglamentarios), criterio para aplicar normas a casos concretos y capacidad de fundamentar jurídicamente decisiones que afectan derechos fundamentales de los ciudadanos. Esta función no puede ser delegada a personal técnico u operativo, sino que exige formación profesional en administración pública, conocimiento del sistema pensional y comprensión de los principios constitucionales que rigen la función administrativa. Las 100 respuestas proyectadas demuestran que la práctica administrativa permitió ejercer responsabilidades propias del nivel profesional de

un administrador público, validando así la pertinencia de la formación académica recibida en la ESAP y su aplicabilidad directa en contextos reales de la gestión estatal.

La práctica administrativa en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público cumplió plenamente con su propósito formativo de vincular la teoría académica con la práctica administrativa en administración pública. Más allá de los resultados cuantitativos alcanzados (100 respuestas, 460 conceptos técnicos, 580 radicaciones), la experiencia generó un aprendizaje integral sobre la complejidad, los desafíos y la relevancia social del trabajo en el sector público.

El carácter profesional del trabajo desarrollado, particularmente en la proyección de respuestas a derechos de petición que requieren análisis jurídico-administrativo y criterio profesional, valida la pertinencia de la formación universitaria recibida en la ESAP y demuestra que un administrador público no es simplemente un operador de procesos, sino un profesional capaz de aplicar conocimientos teóricos, interpretar normativa compleja y tomar decisiones fundamentadas que impactan directamente los derechos de los ciudadanos.

El producto final desarrollado, consistente en una propuesta preliminar de optimización del sistema de gestión documental, representa un aporte concreto que, independientemente de su eventual implementación, demuestra la capacidad de observar críticamente los procesos institucionales e identificar oportunidades de mejora fundamentadas en evidencia.

Esta experiencia confirma que la administración pública no es solo teoría académica ni procedimientos burocráticos, sino el conjunto de personas, procesos, sistemas y decisiones mediante los cuales el Estado materializa sus obligaciones con los ciudadanos. En el caso específico de la Oficina de Bonos Pensionales, cada respuesta proyectada, cada concepto técnico

ingresado y cada radicación procesada contribuye, aunque sea de manera modesta, a que adultos mayores colombianos puedan acceder al derecho fundamental a una vejez digna.

## RECOMENDACIONES

### 10.1. Recomendaciones para la Entidad (Ministerio de Hacienda - OBP)

Con base en la experiencia adquirida durante la práctica administrativa, se presentan las siguientes recomendaciones para la Oficina de Bonos Pensionales y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

#### *10.1.1. En materia de gestión documental*

**Primera recomendación:** Evaluar formalmente la viabilidad técnica y financiera de optimizar el sistema de gestión documental actual (SIED). Se sugiere conformar un equipo técnico que incluya representantes del área de tecnología, funcionarios usuarios del sistema y expertos en gestión documental para realizar un diagnóstico exhaustivo de necesidades y oportunidades de mejora.

**Segunda recomendación:** Independientemente del sistema que se utilice, priorizar la interoperabilidad entre el sistema de gestión documental y el sistema de Bonos Pensionales. La integración entre ambos sistemas reduciría significativamente los tiempos de consulta y proyección de respuestas, disminuiría errores de transcripción manual y mejoraría la experiencia de usuario de los funcionarios.

**Tercera recomendación:** Implementar capacitaciones periódicas sobre el uso óptimo del sistema de gestión documental, enfocándose no solo en las funciones básicas sino

también en funcionalidades avanzadas que puedan agilizar el trabajo (búsquedas avanzadas, plantillas, radicación masiva, etc.).

### ***10.1.2. En materia de gestión de Prácticas Administrativas***

**Cuarta recomendación:** Desarrollar un plan de inducción estructurado para practicantes que incluya:

- Explicación detallada del contexto y funciones de la Oficina de Bonos Pensionales
- Capacitación técnica sobre conceptos básicos del sistema pensional colombiano
- Tutorial guiado sobre los sistemas de información utilizados
- Entrega de material de consulta (normatividad básica, manuales de usuario, conceptos técnicos tipo)

**Quinta recomendación:** Asignar actividades de manera progresiva según el nivel de complejidad, comenzando con tareas de apoyo operativo más simples y avanzando gradualmente hacia actividades que requieren mayor criterio técnico. Esto facilitaría la curva de aprendizaje y generaría mayor confianza en los practicantes.

**Sexta recomendación:** Establecer espacios de retroalimentación periódica entre tutores y practicantes para evaluar el desempeño, identificar dificultades y ajustar el plan de trabajo según sea necesario. Esto beneficiaría tanto el proceso formativo del practicante como la calidad del apoyo brindado a la oficina.

### ***10.1.3. En materia de optimización de procesos***

**Séptima recomendación:** Desarrollar un repositorio de respuestas tipo o conceptos técnicos estandarizados para consultas frecuentes relacionadas con bonos pensionales. Esto agilizaría el proceso de proyección de respuestas, garantizaría consistencia en la

información brindada a ciudadanos y facilitaría el trabajo de nuevos funcionarios o practicantes.

**Octava recomendación:** Evaluar la posibilidad de implementar un sistema de gestión de conocimiento interno que capture y sistematice la experticia técnica acumulada por los funcionarios con mayor experiencia, facilitando la transferencia de conocimiento a nuevos integrantes del equipo.

#### ***10.1.4. En materia de atención ciudadana***

**Novena recomendación:** Considerar la implementación de canales de comunicación complementarios para consultas básicas de ciudadanos (chatbot, preguntas frecuentes en página web, línea telefónica dedicada), que permitan descongestionar el sistema de peticiones formales y brindar respuestas más ágiles a consultas simples.

**Décima recomendación:** Fortalecer la comunicación proactiva hacia ciudadanos mediante la publicación de información clara, actualizada y accesible sobre bonos pensionales en el portal web del Ministerio, incluyendo guías paso a paso, videos explicativos y calculadoras simples que ayuden a los ciudadanos a entender preliminarmente su situación.

### **10.2. Recomendaciones para Futuros Practicantes**

Para estudiantes de Administración Pública que vayan a realizar prácticas administrativas en el Ministerio de Hacienda u otras entidades del orden nacional, se ofrecen las siguientes recomendaciones:

#### ***10.2.1. Antes de iniciar la práctica***

**Primera recomendación:** Investigar previamente sobre la entidad, su estructura organizacional, funciones misionales y contexto sectorial. Esta preparación previa

facilitará la comprensión rápida del rol de la oficina donde se desarrollará la práctica y permitirá hacer preguntas más pertinentes durante la inducción.

**Segunda recomendación:** Revisar normatividad básica relacionada con el área de trabajo (en este caso, Ley 100/1993, Decreto 1299/1994, Decreto 4712/2008) para contar con un marco de referencia conceptual desde el inicio.

### ***10.2.2. Reflexión final para futuros practicantes***

La práctica administrativa es una oportunidad única de aprender, equivocarse, corregir y crecer en un ambiente laboral real con el respaldo de estar en formación. Es el momento de descubrir fortalezas, identificar áreas de mejora y confirmar o reorientar intereses profesionales.

El trabajo en el sector público, particularmente en áreas como la gestión de bonos pensionales que impacta directamente la vida de ciudadanos vulnerables, tiene un sentido de propósito que va más allá del cumplimiento de tareas. Cada documento procesado, cada respuesta proyectada, cada dato validado contribuye a que el Estado cumpla con sus obligaciones y a que los ciudadanos accedan a sus derechos.

Aprovechen esta experiencia al máximo. No la vean solo como un requisito de grado, sino como una oportunidad de construir su identidad profesional, desarrollar competencias valiosas y contribuir, aunque sea modestamente, al fortalecimiento de la administración pública colombiana.

## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias sobre el Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Función Pública. (2019). *Sector de Hacienda y Crédito Público*.

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/pdf/4\\_Sector\\_de\\_Hacienda\\_y\\_Credito\\_Publico.pdf](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/pdf/4_Sector_de_Hacienda_y_Credito_Publico.pdf)

Función Pública. (s.f.). *Decreto 4712 de 2008*.

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=66352](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=66352)

Función Pública. (s.f.). *Información General*. <https://www1.funcionpublica.gov.co/quienes-somos/funciones-generales>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (s.f.). *Oficina de Bonos Pensionales*.

<https://www.minhacienda.gov.co/entidad/estructura-organica/servidores-publicos/of-bonos-pensionales>

### Referencias sobre ORFEO - Sistema de Gestión Documental

Amara Ingeniería de Marketing. (2024, 16 de noviembre). *Qué es una API REST, para qué sirve y ejemplos prácticos*. <https://amara-marketing.com/tecnologia/api-rest/>

Amazon Web Services. (2025, 6 de noviembre). *¿Qué es una API? Explicación de qué es una interfaz de programación de aplicaciones*. <https://aws.amazon.com/es/what-is/api/>

Amazon Web Services. (s.f.). *¿Qué es una API de RESTful? - Explicación de API de RESTful*. <https://aws.amazon.com/es/what-is/restful-api/>

Astera Software. (2025, 14 de febrero). *Definición de API REST: ¿Qué son las API REST (API RESTful)?* <https://www.astera.com/es/type/blog/rest-api-definition/>

BBVA API Market. (2024, 14 de noviembre). *API REST: qué es, para qué sirve y ejemplos*.

<https://www.bbvaapimarket.com/es/mundo-api/api-rest-que-es-y-cuales-son-sus-ventajas-en-el-desarrollo-de-proyectos/>

Berna Network. (s.f.). *Desgranando la integración de aplicaciones: Qué es una API Rest*.

<https://www.bernanetwork.com/que-es-una-api-rest>

Grupo Iyunxi S.A.S. (s.f.). *Sistema de gestión documental ORFEO*.

<https://iyu.com.co/hosting/sgd-orfeo/>

IBM. (2025, 28 de mayo). *¿Qué es una API REST (API RESTful)?* [https://www.ibm.com/es-](https://www.ibm.com/es-es/think/topics/rest-apis)

[es/think/topics/rest-apis](https://www.ibm.com/es-es/think/topics/rest-apis)

IEBS Business School. (2020, 8 de enero). *Qué es Api Rest y por qué debes de integrarla en tu*

*negocio*. <https://www.iebschool.com/hub/que-es-api-rest-integrar-negocio-business-tech/>

Infométrika. (2025, 8 de mayo). *Argo – Sistema de gestión documental Orfeo (IK)*.

<https://infometrika.com/sgdea-sistema-de-gestion-documental-argo-orfeogpl-ik/>

Infométrika. (2023, 27 de octubre). *Argo – Sistema de gestión documental Orfeo (Empresas)*.

<https://infometrika.com/sgdea-sistema-de-gestion-documental-argo-orfeogpl-empresas/>

Orfeo GPL. (s.f.). *OrfeoGPL | Sistema de Gestion [Blog]*. <http://orfeogpl.org/ata/>

Orfeo Libre. (2025, 11 de marzo). *Gestión Documental Orfeo - Software*.

<https://orfeolibre.org/inicio/>

Orfeo Libre. (2025, 28 de abril). *ORFEO – Software de Gestión Documental*.

<https://orfeolibre.org/inicio/orfeo-software-de-gestion-documental/>

Red Hat. (s.f.). *¿Qué es una API de REST?* [https://www.redhat.com/es/topics/api/what-is-a-rest-](https://www.redhat.com/es/topics/api/what-is-a-rest-api)

[api](https://www.redhat.com/es/topics/api/what-is-a-rest-api)

Scholarium SAS. (2013, 16 de julio). *ORFEO – Sistema de Gestión Documental*.

<https://scholarium.info/orfeo-sistema-de-gestion-documental/>

Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá. (s.f.). *¿Qué es Orfeo?*

<https://gestiondocumental.movilidadbogota.gov.co/Help/QueesOrfeo1.html>

SocraTech. (2025, 24 de marzo). *API Rest: qué es y para qué sirve*. [https://socratech.es/blog/api-](https://socratech.es/blog/api-rest-que-es-y-para-que-sirve/)

[rest-que-es-y-para-que-sirve/](https://socratech.es/blog/api-rest-que-es-y-para-que-sirve/)

Software Orfeo [Blog]. (s.f.). *Orfeo gpl*. <http://softwareorfeo.blogspot.com/>

Wikipedia. (2025, 28 de octubre). *OrfeoGPL*. <https://es.wikipedia.org/wiki/OrfeoGPL>

Referencias sobre Normatividad y Marco Legal

Congreso de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 41.148.

Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 23 [Título II]. *Derecho de Petición*.

Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 29 [Título II]. *Debido Proceso*.

Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 209 [Título VII]. *Función Administrativa*.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (1994). *Decreto 1299 de 1994: Por el cual se reglamenta la administración y el pago de las cuotas partes de bonos y bonos pensionales*. Diario Oficial No. 41.409.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2008). *Decreto 4712 de 2008: Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. Diario Oficial No. 47.211.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2015). *Decreto 192 de 2015: Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 4712 de 2008*. Diario Oficial No. 49.419.

Presidencia de la República. (1999). *Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales*. Diario Oficial No. 43.673.

Presidencia de la República. (2000). *Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos*. Diario Oficial No. 44.084.

Presidencia de la República. (2012). *Decreto 2364 de 2012: Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica*. Diario Oficial No. 48.627.