

# Buenas prácticas y lecciones aprendidas



**Implementación del  
Sistema de Gestión de Documentos de Archivo  
Electrónico SGDEA  
AZ Digital  
2024**



**OBJETIVO**

**RESULTADOS**

**BUENAS  
PRÁCTICAS**

**LECCIONES  
APRENDIDAS**

# CONTEXTO

En la vigencia 2024 el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, comprometido con la excelencia en la administración pública, implementó el **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)** como una estrategia clave para fortalecer el desempeño institucional y garantizar el cumplimiento de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).



## QUÉ ES EL SGDEA

01

Una herramienta tecnológica que permite la creación, conformación, gestión y administración de documentos y expedientes electrónicos, con el fin de garantizar el acceso, consulta, transparencia, optimización y disponibilidad de la información.

02

El soporte de la gestión documental del Ministerio para la definición e implementación de lineamientos y estándares para la gestión del ciclo de vida de la información (creación, uso, mantenimiento, acceso, disposición y preservación).

03

Una oportunidad de optimizar los procesos institucionales y asegurar la preservación de la memoria institucional

OBJETIVO

RESULTADO

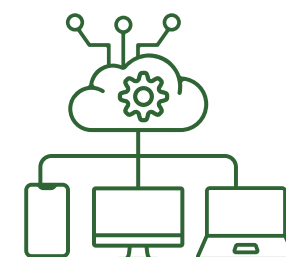
BUENAS  
PRÁCTICAS

LECCIONES  
APRENDIDAS

## OBJETIVO

Implementar en Mincencias el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, SGDEA, asegurando la interoperabilidad con el aplicativo de PQRSD y el MGI, y garantizando aspectos de integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos.

## ¿Qué se esperaba?



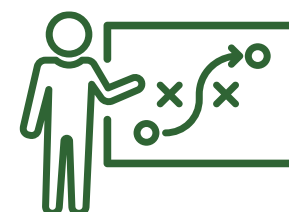
### GOBIERNO DIGITAL

- Dinamizar el proceso de transformación digital de la entidad. al proceso de transformación digital de la entidad.



### GESTIÓN DOCUMENTAL

- Adoptar los más altos estándares en gestión documental.



### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INTEGRIDAD

- Movilizar la cultura organizacional frente a una nueva manera de gestión de los documentos en el marco de los valores de la responsabilidad y la diligencia, del código de integridad



### FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

- Actualizar los procesos institucionales y mejorar la experiencia del equipo de atención al ciudadano.

OBJETIVO

RESULTADO

BUENAS PRÁCTICAS

LECCIONES APRENDIDAS

## RESULTADOS

Después de **dos meses de preparación**, y más de **100 sesiones de capacitación**, en mayo de 2024 entró en producción el SGDEA de Minciencias en el que se tramitan en promedio **9.800 radicados al mes**. El Sistema **interopera** con el módulo de PQRSD para la gestión de **3,000 solicitudes mensuales**, en promedio, que llegan a la entidad y con el sistema MGI a través del cual se gestionan todos los proyectos de CTel financiados por el Ministerio. Con el proyecto se **inició la implementación de la inteligencia artificial** para la mejora de procesos



## ¿Qué se logró?



Contar con el apoyo de la alta dirección para asegurar la disponibilidad de recursos físicos, financieros, tecnológicos y de personal para la implementación del SGDEA.

Disminuir costos asociados a la impresión de copias y a los insumos que de ellas se derivan.



Disminuir del tiempo para responder PQRSD. Incorporar el uso de IA para agilizar la clasificación de las PQRSD y la identificación del área responsable de su gestión, lo cual aporta a la simplificación de las etapas de reclamación frente a los trámites institucionales



Garantizar la seguridad para documentos según su clasificación (confidenciales, restringidos, entre otros) a través de la parametrización de roles y permisos. El sistema ORFEO permitía el acceso sin ninguna restricción a todos los documentos de entrada y de salida, con lo cual no se cumplían los requisitos de la política de seguridad de la información.

RESULTADOS

BUENAS  
PRÁCTICAS

LECCIONES  
APRENDIDAS

## BUENAS PRÁCTICAS

Movilizar el plan de gestión de cambio para mitigar el impacto de los riesgos asociados a la migración del sistema ORFEO al nuevo SGDEA, facilitando el uso y apropiación de la tecnología mediante espacios de escucha activa, retroalimentación y ajustes a las necesidades reales.

Comprender que la adaptabilidad es una condición necesaria para lograr la interiorización de una cultura archivística que aporta a la optimización de la eficiencia y a la gestión del conocimiento.

Propiciar, como parte del seguimiento al Proyecto la participación activa de los equipos para identificar oportunidades de mejora, atender los requerimientos de ajuste frente a las funcionalidades del sistema e impulsar su uso y apropiación.



## ¿Qué se hizo bien?



Conformar un equipo multidisciplinario con personal de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, el equipo de Atención al Ciudadano, los responsables de gestión documental en la Dirección Financiera y administrativa y los responsables de la integración con el MGI en la Dirección de Gestión de Recursos. Contar con un equipo de soporte en Gestión Documental preparado para la entrada en producción.



Incluir en la etapa de estabilización un proceso de acompañamiento. En 2024 se hicieron 655 acompañamientos presenciales, 1.017 acompañamientos virtuales y se atendieron 82 casos en la mesa de ayuda bajo la categoría creada especialmente para dar soporte al SGDEA.



Organizar de manera coordinada la actualización de todos los documentos (procedimientos, manuales, guías) requeridos para operar el nuevo sistema. En el 2024 se actualizaron **22 documentos** del Sistema Integrado de Gestión.

## LECCIONES

Acompañar al personal durante el periodo de estabilización, mediante espacios de **escucha activa, retroalimentación** y ajustes a las necesidades reales, es determinante para lograr la confianza en el sistema y su uso adecuado.

Cambiar la forma de trabajar obliga al cerebro a salir de ese “piloto automático” y formar nuevas conexiones, lo que requiere esfuerzo consciente y práctica repetida. La reducción en los tiempos de respuesta a las PQRSD evidenció que la transformación digital bien gestionada contribuye al fortalecimiento del servicio al ciudadano y la transparencia institucional.

Los hábitos son rutas neuronales optimizadas (automatizadas). Es importante conectar la resistencia al cambio con la matriz de riesgos del proyecto, para asignar recursos e incorporar actividades en el presupuesto, el cronograma y el plan para la ejecución del proyecto.



## ¿Qué se aprendió?



La estabilización del sistema y los ajustes funcionales en tiempo real demostraron que es necesario **mantener equipos técnicos y operativos articulados** y con disposición para iterar y resolver problemas de manera ágil.



Para este tipo de proyectos se requiere capacitación sobre los aspectos funcionales pero también hay que preparar emocionalmente al personal para la **ADAPTABILIDAD** creando narrativas FAVORABLES frente al cambio y también es necesario que en todas las etapas haya una buena articulación con **Sistema Integrado de Gestión** y sus modelos referenciales (Gestión de la Calidad, MIPG, Seguridad de la Información, MECI, Seguridad y Salud en el trabajo) para establecer objetivos comunes y delimitar roles y responsabilidades, para asegurar que en todos los niveles están alineados con el resultado esperado.



El proceso de capacitación fue fundamental, pero el **aprendizaje real se fortaleció en el ejercicio práctico**, donde los usuarios pudieron relacionar sus funciones cotidianas con las nuevas funcionalidades digitales. Es necesario hacer un seguimiento al proceso de aprendizaje y uso a través de herramientas como las encuestas de satisfacción.

# Datos **FUNCIONALES**



**MIGRACION – Expedientes**  
4,296 expedients en gestion (2016-2023)

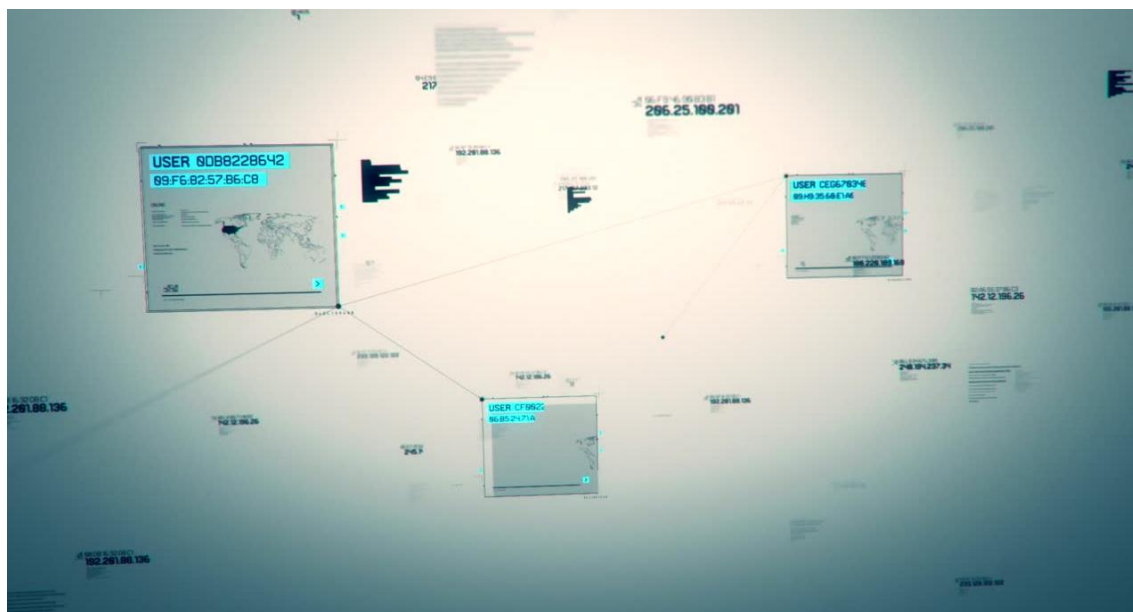


**MIGRACION – Documentos**  
1,472.628 documentos.



**PARAMETRIZACIÓN TRD**  
17 Tablas de Retención Documental  
143 subseries documentales

# Aspectos **ESENCIALES**



## **ARTICULACIÓN**

Planeación, seguimiento,  
gobierno digital



## **ADAPTABILIDAD**

Gestión documental, Servicio al  
Ciudadano, integridad



## **APRENDIZAJE**

Gestión del conocimiento.

# Aspectos **REPLICABLES**



**PLAN DE GESTIÓN DEL  
CAMBIO**



**ESTÁNDARES DE  
PARAMETRIZACIÓN**



**DOCUMENTACIÓN DE  
BUENAS PRÁCTICAS**

# Cultura de la **INTEGRIDAD**



El proyecto de implementación del SGDEA fue un escenario valioso para el fortalecimiento de la cultura de la integridad en Minciencias porque implicó **afianzar comportamientos asociados a los valores institucionales**, en particular el de la **responsabilidad** y la **diligencia** para dejar cerrados todos los documentos de ORFEO y para adoptar las nuevas prácticas en el menor tiempo posible para no afectar la prestación del servicio, comprendiendo la importancia de preservar la **seguridad de la información**.

Los equipos respondieron en su gran mayoría con una actitud positiva frente al reto para **contribuir de manera efectiva al cambio**.

# Especial AGRADECIMIENTO

La documentación de las lecciones aprendidas y las buenas prácticas en la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo fue posible gracias a la información aportada por:

- KAREN TOBAR, LÍDER DE GESTIÓN DOCUMENTAL
- JUAN RAÚL MENDOZA, JOHANNA SALAMANDRA Y DIEGO FERNANDO MORENO BEJARANO DEL EQUIPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- ANDRÉS GONZÁLEZ DE SECRETARÍA GENERAL
- CAROLINA PACHECO DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- VALERY MÁSMELA DE LA OFICINA ASESODRA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

**Documentación:**

Edna del Pilar Páez García  
Equipo de Fortalecimiento Organizacional  
Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional