

CIRCULAR No. 008

PARA: SERVIDORES PÚBLICOS, CONTRATISTAS Y CIUDADANÍA EN GENERAL.

DE: SECRETARÍA GENERAL

ASUNTO: Medidas de contingencia ante las fallas presentadas en el sistema Orfeo

FECHA: SEPTIEMBRE 21 DE 2026

La Secretaria General se permite informar a las diferentes dependencias de la Administración Municipal y a la ciudadanía en general que, debido a las fallas técnicas que viene presentando el sistema Orfeo, se han generado dificultades para el normal desarrollo de los procesos de recepción, radicación, direccionamiento, trámite y seguimiento de las comunicaciones y requerimientos.

Mientras se adelantan las acciones técnicas necesarias para lograr el restablecimiento del sistema, y con el propósito de garantizar la continuidad del servicio, evitar el vencimiento de términos y atender oportunamente los requerimientos que sean de carácter urgente, se establecen las siguientes medidas de contingencia:

1. Respuesta a requerimientos urgentes con términos cumplidos

Los requerimientos que revistan carácter urgente y cuyos términos legales de respuesta ya se encuentren cumplidos, deberán ser atendidos por la dependencia competente a través de su correo electrónico institucional, solo mientras se encuentre fuera de servicio la herramienta Orfeo.

Una vez sea restablecido el sistema, la dependencia deberá realizar el correspondiente registro en Orfeo, cargando como anexo, la respuesta enviada al peticionario y la respectiva captura o evidencia del correo electrónico mediante el cual se efectuó la respuesta.

Lo anterior tiene como finalidad garantizar la trazabilidad del trámite y conservar los soportes que acrediten la gestión realizada, especialmente ante eventuales requerimientos de los organismos de control, auditorías o procesos de seguimiento institucional.

2. Atención de acciones de tutela y requerimientos judiciales urgentes

En aquellos casos en los que se reciban acciones de tutela, requerimientos de los despachos judiciales o solicitudes que establezcan términos de respuesta de pocas horas, y la herramienta Orfeo no se encuentre disponible, la Unidad de Correspondencia procederá a remitir el requerimiento recibido del respectivo juzgado o autoridad judicial

al correo institucional de la dependencia competente, asignándole un número de radicado manual para su respectivo trámite.

La dependencia responsable deberá atender de manera inmediata el requerimiento, utilizando su correo institucional y haciendo referencia al número de radicado manual asignado por la Unidad de Correspondencia.

En estos casos, las dependencias deberán permanecer atentas y realizar seguimiento permanente a sus correos institucionales, especialmente a los correos electrónicos remitidos por la Unidad de Correspondencia relacionados con acciones de tutela, requerimientos judiciales y demás asuntos que tengan términos perentorios.

La dependencia competente será responsable de conservar los soportes de la recepción, gestión y respuesta del requerimiento, incluyendo los correos electrónicos, documentos remitidos y demás evidencias relacionadas con el trámite, para que puedan ser presentados en caso de ser solicitados por los organismos de control o por la misma Administración Municipal.

Para estos requerimientos no será necesario realizar un registro posterior en el sistema Orfeo, toda vez que su trámite se efectuará mediante el número de radicado manual asignado por la Unidad de Correspondencia durante el periodo de contingencia.

3. Recepción y radicación de comunicaciones físicas durante la contingencia

Mientras se mantenga la indisponibilidad del sistema Orfeo, la Unidad de Correspondencia recibirá la correspondencia física en jornada de la mañana, en el horario comprendido entre las 8:00 a. m. y las 11:30 a. m.

La correspondencia física recibida durante este periodo será custodiada por la Unidad de Correspondencia y, una vez se restablezca el funcionamiento del sistema Orfeo, se procederá a realizar la respectiva radicación y a remitirla a la dependencia competente para su trámite.

De igual manera, durante el periodo de contingencia, la Unidad de Correspondencia continuará recepcionando las solicitudes y comunicaciones que sean remitidas al correo institucional contactenos@pasto.gov.co. Una vez se restablezca el sistema Orfeo, se realizará la radicación correspondiente y su posterior direccionamiento a la dependencia competente, de acuerdo con el contenido de la solicitud.

Por lo anterior, se solicita a las dependencias y a la ciudadanía tener en cuenta que, mientras permanezca la contingencia, la recepción de las comunicaciones no implica su radicación inmediata en Orfeo, la cual se efectuará una vez se restablezca el funcionamiento del sistema.

4. Responsabilidad de las dependencias

Durante el periodo de contingencia, se solicita a todas las dependencias mantener una revisión permanente de sus correos electrónicos institucionales, toda vez que este medio será utilizado para remitir requerimientos urgentes, acciones de tutela, solicitudes

judiciales y demás comunicaciones que requieran atención dentro de términos específicos.

Asimismo, cada dependencia será responsable de conservar los correos, respuestas, archivos adjuntos, capturas de pantalla y demás evidencias generadas durante la contingencia, hasta tanto se pueda efectuar el registro correspondiente en Orfeo, cuando ello resulte aplicable.

5. Restablecimiento del sistema Orfeo

Una vez sea restablecido el funcionamiento normal de Orfeo, la Secretaria general informará oportunamente a las dependencias y a la ciudadanía.

A partir de dicho momento, se deberá retomar el procedimiento ordinario de recepción, radicación, direccionamiento, trámite y respuesta a través del sistema.

Las presentes medidas son de carácter temporal y permanecerán vigentes mientras se mantenga la indisponibilidad o inestabilidad de la herramienta Orfeo.

Ofrecemos disculpas a las dependencias y a la ciudadanía por los inconvenientes que se vienen presentando como consecuencia de esta situación y agradecemos su comprensión y colaboración durante este periodo de contingencia. Estas medidas tienen como finalidad garantizar, en la medida de las posibilidades, la continuidad del servicio y la atención oportuna de las solicitudes y requerimientos.

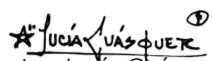
Cordialmente,



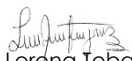
MARTA LUCIA BRAVO ALMEIDA
Secretaria General de Municipio de Pasto



Aprobó: Darío Fernando Alfaro Figueroa
Subsecretario de Sistemas de Información



Revisó: Ana Lucía Cuásquer Pinchao
Jefe de Archivo y GD



Proyectó: Lorena Tobar Jiménez
Profesional Universitario UC