



Hacienda



**Guía radicación documentos
posibles errores – Sede
electrónica**

Versión 2.0



18 de septiembre de 2023

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	PASOS POR SEGUIR.....	3
3	HISTORIAL DE CAMBIOS	5

1 INTRODUCCION

La presente guía describe pasos a seguir en caso de presentarse algún problema técnico cuando se accede a la Sede Electrónica (**SE**), bien sea para registrarse o cuando se va a radicar un trámite.

2 PASOS POR SEGUIR

Se recomienda hacer lo siguiente, por favor, sin omitir ningún paso, independientemente si los han hecho o no anteriormente:

- Solicitar el acompañamiento de una persona de soporte técnico o del área de sistemas (TI) de su entidad.
- Tener asignado un certificado digital de función pública para firmar digitalmente, este certificado puede ser el mismo que utiliza en el SIIF Nación.
- El computador por utilizar debe tener previamente instalado y configurado controladores o cliente para utilizar el certificado digital.
- Verificar firmar digitalmente, puede ser firmando un archivo pdf, Si esto falla por favor asesórese con la entidad que le expidió el certificado digital.
- Para hacer el registro por primera vez como usuario de la sede electrónica o actualizar sus componentes técnicos, realizarlo con permisos de administración del computador (PC).
- Revisar políticas de seguridad y restricciones que tengan configurado en el PC en el cuál van a radicar los trámites, o en la red local.

El personal de sistemas de la entidad debe hacer exclusiones con el producto llamado ESGINADESKTOP ya que este producto es el que le permite validarse en la sede electrónica y firmar con certificado digital.

En caso de que la entidad tenga antivirus, firewall o proxy, deben revisar que el antivirus no bloquee la ejecución ni que impida conexiones con la URL de la Sede Electrónica.

Preparado por el grupo BPM de la Subdirección de Ingeniería de Software.

Se deberán excluir de los análisis en tiempo real los siguientes ejecutables y directorios:

C:\Users\<<usuario>\AppData\Roaming\Indenova\eSigna Desktop\
y subdirectorios
C:\Users\<<usuario>\AppData\Roaming\Indenova\eSigna
Desktop\eSignaDesktop.exe
C:\Users\<<usuario>\AppData\Roaming\Indenova\eSigna
Desktop\jre\bin\java.exe
C:\Users\<<usuario>\AppData\Roaming\Indenova\eSigna
Desktop\jre\launch4j- tmp\eSignaDesktop.exe Carpeta
C:\Users\<<USUARIO>\.esigna\desktop y subdirectorios.

- Cerrar todas las sesiones o páginas, sean o no de la sede electrónica.
- Limpiar el cache del navegador por utilizar y cerrarlo.
- Ingresar a la página web de la sede electrónica utilizando Chrome o Edge, en ambos casos en sus últimas versiones.



- Si se muestra el siguiente mensaje, clic en Aceptar.

Las 'cookies' propias y de terceros para ofrecerte una mejor experiencia y servicio. Al navegar o utilizar nuestros servicios el usuario acepta el uso que hacemos de las 'cookies'.

Aceptar

- Ingresar a registro o radicar el trámite según se requiera.

Ver “Guía Radicación Documentos Admin Usuarios”

- Pasos para cuando persista el mensaje de error:
 - Para descartar que el problema sea del computador donde está intentando hacer el trámite, realice los pasos anteriores en otro computador que funcione correctamente el certificado digital. Capturar todos los pantallazos de los pasos hasta el momento que llega a iniciar el proceso en la Sede Electrónica.

Preparado por el grupo BPM de la Subdirección de Ingeniería de Software.

- Si aun así persiste el problema, comuníquese a la línea de soporte del SIIF Nación.

Para radicar el incidente, indique el nombre de la autoridad de certificación que le provee el certificado digital, así mismo tenga disponible para anexar los pantallazos capturados y adicionalmente los archivos que están en esta carpeta: C:\Users\[usuario]\.esigna\desktop\log.

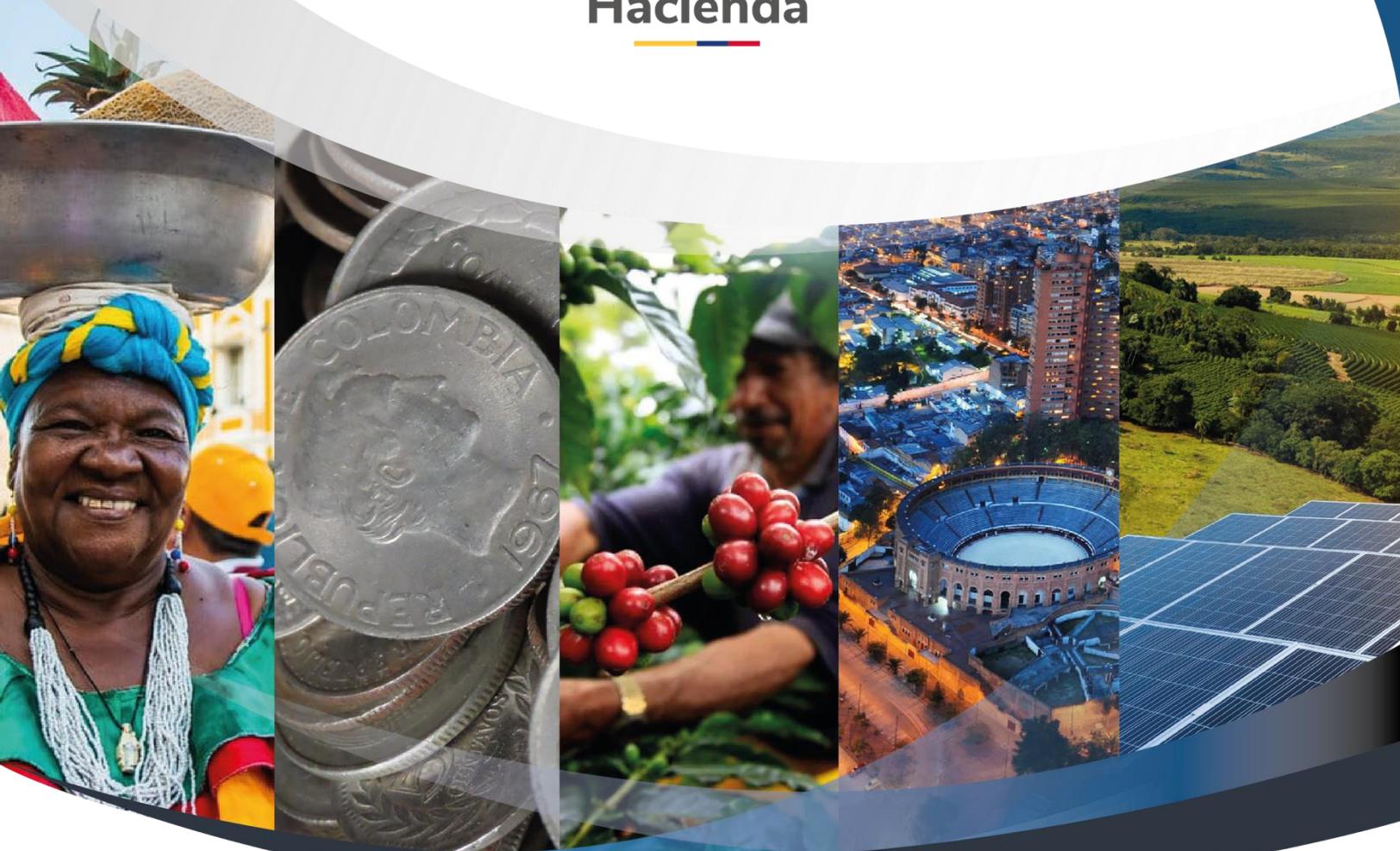
- Como recomendación adicional y mientras se detecta en donde está la falla, realizar el trámite en otro PC, desconectado de la red de la entidad, pero con acceso a internet, y que este configurada para firmar digitalmente con el certificado.
- En caso de que persista la falla y mientras se resuelve, se tiene como alternativas la radicación física en la sede del Ministerio de Hacienda o por correo electrónico a relacionciudadano@minhacienda.gov.co.

3 HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
10-04-2019	1.0	Versión inicial.
18-09-2023	2.0	Se actualiza línea gráfica y texto.



Hacienda



Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Dirección: Carrera 8 No. 6C-38, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3 81 17 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910071

Correo: relacionciudadano@minhacienda.gov.co

