

**PROPUESTA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACION DEL MODELO
INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION A LA GESTION DOCUMENTAL DE
UNA ENTIDAD PUBLICA**

BRAYAN JESÚS ENGATIVÁ PARDO

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
BOGOTÁ D.C
2018**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACION DEL MODELO
INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION A LA GESTION DOCUMENTAL DE
UNA ENTIDAD PUBLICA**

BRAYAN JESÚS ENGATIVÁ PARDO

**Monografía para optar por el título de Especialista en
Gerencia de la Calidad**

**Orientadora
Yenith Cristina Ortiz González
Esp. Gestión de Productividad Calidad
Msc. Calidad y Gestión Integral**

**UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
BOGOTÁ D.C.
2018**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Director de la Especialización

Firma del Calificador

Bogotá, D.C., Agosto de 2018

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Jaime Posada Díaz

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos.

Dr. Luis Jaime Posada García-Peña

Vicerrectora Académica y de Posgrados

Dra. Ana Josefa Herrera Vargas

Decano Facultad de Educación Permanente y Avanzada

Dr. Luis Fernando Romero Suárez

Director Especialización en Gerencia de la Calidad

Dr. Emerson Mahecha Roa

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores

DEDICATORIA

Con cariño y admiración dedico mi trabajo de grado a mis padres, Vicente Engativá y Fidelia Pardo por todo el esfuerzo, apoyo y amor que me han ofrecido a lo largo de este camino que culmina con un nuevo logro para mí.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que me ayudaron en el desarrollo de este trabajo de grado, principalmente a Dios por permitirme cumplir un logro más en mi vida y a Laura Camacho por ser la persona que me acompañó desde el inicio de este proceso con dedicación y amor siendo una parte importante del mismo.

Agradezco también a la asesora de la tesis Yenith Ortiz por brindar sus conocimientos y recomendaciones para concluir un buen trabajo.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	17
OBJETIVOS	19
1. MARCO TEÓRICO	20
1.1 SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO.	20
1.2 SISTEMA DE GESTIÓN.	21
1.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	21
1.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	22
1.5 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG.	22
1.5.1 Dimensión de información y comunicación	23
1.5.2 Dimensión del talento humano.	24
1.5.3 Ciclo PHVA.	25
1.5.4 Autodiagnóstico.	26
1.6 FURAG II	27
1.7 SISTEMA GESTIÓN DOCUMENTAL.	27
1.8 NORMATIVIDAD.	27
2. EMPRESA CASO-ESTUDIO	31
2.1 HISTORIA	31
2.2 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA	33
2.2.1 Misión	33
2.2.2 Visión	33
2.2.3 Principios	33
2.2.4 Valores	34
2.3 IMPORTANCIA Y APORTES	34
2.4 ANTECEDENTES EMPIRICOS	34
3. METODOLOGÍA, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
3.1 ETAPA 1. AUTODIAGNOSTICO GESTION DOCUMENTAL	37
3.2 ETAPA 2. CATEGORIAS DOCUMENTALES	44
3.3 ETAPA 3. RUTAS DE DISTRIBUCION DE MENSAJERIA	46
4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	49
5. CONCLUSIONES	52
6. RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	54

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Normas aplicables	27
Cuadro 2. Cuadro de calificación	38
Cuadro 3. Resultados del autodiagnóstico de Gestión documental	39
Cuadro 4. Plan de acción de la Gestión Documental	42
Cuadro 5. Tipologías documentales	44

LISTA DE IMÁGENES

	pág.
Imagen 1. Sistema de Gestión	21
Imagen 2. Dimensiones Modelo Integrado De Planeación y Gestión MIPG	23
Imagen 3. Dimensión información y comunicación	24
Imagen 4. Dimensión de talento humano	25
Imagen 5. Gráfico puntaje Gestión Documental	39
Imagen 6. Calificación por categorías Gestión Documental	40

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. diagnóstico del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la calidad	58
Anexo B. documentación y guías de referencia (color gris)	61

GLOSARIO

ARCHIVO CENTRAL: lugar donde se encuentra almacenada toda la documentación producida desde la creación de una entidad. Este archivo cuenta con una clasificación documental que es la responsable de recibir, organizar, custodiar, describir, controlar y prestar el servicio de consulta de los documentos.

ARCHIVO DE GESTIÓN: documentación que está en constante consulta y utilización por parte de la entidad o quien la solicita, esta es utilizada para dar respuesta o solución a asuntos iniciados.

ARCHIVO: documentos acumulados en un proceso específico en el transcurso de su gestión.

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO: etapas por las que tiene que pasar los documentos desde su producción o recepción en la entidad hasta su eliminación o integración de un archivo permanente.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: ítem importante en la organización de documentos, en la cual se identifican, agrupan y ordenan de acuerdo con la estructura que posee la entidad por número de serie, tipo de documento, asunto, etc.

COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO: comité conformado por diferentes funcionarios que tienen como responsabilidad tratar asuntos vitales de la gestión documental de una entidad, asesorar la alta dirección en la aplicación de normatividad archivística, aprobar la política de gestión de documentos e información, hacer estudios técnicos tendientes a modernizar la Función archivística, aprobar las tablas de retención y valoración documental y enviarlas al consejo distrital de archivos para su convalidación y al archivo general de la nación para su registro.

COMUNICACIONES EXTERNAS: son todas las comunicaciones oficiales recibidas o generadas en la institución en Función de sus actividades.

COMUNICACIONES INTERNAS: son todas las comunicaciones oficiales generadas entre las dependencias tanto académicas como administrativas (funcionarios administrativos y cuyo trámite sea de carácter interno). Para la UCEVA las comunicaciones internas se encuentran representadas en el formato MEMORANDO.

COMUNICACIONES OFICIALES: son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos

acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.

CONTACTO CON EL USUARIO: medio por el cual se obtiene contacto con el usuario para saber el que espera y cuáles son los aspectos importantes para que se les preste un mejor servicio. Este contacto se puede hacer por medio de cuestionarios o entrevistas.

CORRESPONDENCIA: son todas las comunicaciones de carácter privado y/o personal que llegan a las entidades, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL: fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

DIAGNÓSTICO: estudio previo que se le hace a un proyecto para analizar todo su funcionamiento o sistema, para esto se necesita la recopilación de información, su ordenamiento, interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis.

DIGITALIZAR: es transformar por medio de un dispositivo electrónico o scanner, la imagen de un documento para que esta pueda ser almacenada, visualizada y consultada.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS: actividades propuestas que garantizan la distribución de los documentos a su destinatario.

FOLIACIÓN: procedimiento de asignación de un número a cada documento por su cara recta, permitiendo controlar la cantidad de folios de una unidad de conservación, es el registro técnico y legal de la gestión administrativa.

HERRAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO: instrumento de ayuda para que todas las entidades públicas determinen su estado de desarrollo en cuanto a temas puntuales de su gestión y su mejora continua estableciendo medidas y acciones para su planeación.

ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS: clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una entidad a partir de un conjunto de acciones que ayudan a los procesos archivísticos.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS): trámite realizado por una persona natural o jurídica la cual mediante un escrito dirigido a la entidad de interés en donde se identifica los aspectos que añaden valor y las falencias en las que está fallando dicha organización.

PINAR (PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS): instrumento que ayuda a planear, hacer seguimiento y posicionar el desarrollo de las operaciones de la gestión documental a la Función archivística según sus necesidades, debilidades, riesgos y oportunidades.

PROCESO: conjunto de actividades relacionadas o que interactúan para generar valor y transformar las entradas en resultado.

PRODUCTO Y/O SERVICIO: resultado de un conjunto de procesos, puede ser tangible e intangible.

RADICADO: asignación de un número identificado, un código, un sello o una firma que se realiza al momento de entregar un documento que es recibido en correspondencia.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: conjunto de operaciones que verifican y controlan la entrada de información de tipo externa o interna a la entidad en la unidad de correspondencia.

REGISTRO: documento que evidencia actividades ejecutadas o resultados obtenidos.

SERIE DOCUMENTAL: conjunto de documentos con una misma estructura y contenido de un mismo órgano como consecuencia de unas funciones específicas.

SIGNATURA TOPOGRÁFICA: identificación convencional que señala la ubicación de una unidad de conservación en el depósito y mobiliario de un archivo.

SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS: conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí que posibilitan la homogenización y la normalización de los procesos archivísticos.

SOPORTE DOCUMENTAL: medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros

SUB SERIE: conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: instrumento archivístico donde se racionaliza la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central e histórico de las entidades.

TIPO DOCUMENTAL: unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

TRÁMITE DE DOCUMENTOS: recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su Función administrativa.

TRAZABILIDAD: capacidad de seguimiento y aplicación a todo aquello que está a consideración.

RESUMEN

Este trabajo de grado se realizó con el propósito de crear una propuesta de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y sus herramientas para la quinta dimensión, información y comunicación en la gestión documental de una entidad pública.

Se aplicó la herramienta autodiagnóstico para la gestión documental del modelo y se calificaron cada una de las actividades correspondientes a la entidad, obteniendo como resultado dos componentes con calificación baja. Luego se propuso la depuración de las tipologías documentales para el área de pensiones y se crearon las rutas para envíos de comunicaciones externas.

El autodiagnóstico dio como resultado algunas actividades para analizar y crear planes de acción ya que estas están en proceso de implementación o aún falta desarrollarlas, de igual forma se realizó una reducción de las tipologías documentales eliminando las que no se usan y combinando otras por el tipo de trámite. Finalmente se establecieron las zonas y rutas a seguir para distribuir los envíos en la ciudad de Bogotá D.C.

Palabras Claves: Modelo integrado de planeación y gestión, gestión documental, autodiagnóstico, entidad pública

ABSTRACT

This grade project work is realized with the purpose of creating a proposal for implementation of the integrated planning and management model MIPG and its tools for the fifth dimension information and communication in the documentary management of a public entity.

Applied the tool autodiagnostic for the document management of a public entity. applied the tool autodiagnostic for the document management of the model and qualified each of the activities corresponding to the entity obtaining as a result two components with low qualification then it was proposed the purification of the types of documentaries for the area of pensions and implementation of the routes for sending of external communications.

The autodiagnostic result in some activities to analyze and create action plans as these are in the process of implementation or even need to develop them. as well as a reduction of the documentary types eliminating those that are not used and combining others with the type of processing finally settled zones and routes just continue the shipments in the city of Bogota D.C.

Keywords: integrated planning and management model MIPG, document management, autodiagnostic, public entity.

INTRODUCCIÓN

El estado colombiano por la naturaleza de su operación controla los recursos que se han dispuesto para todas las actividades que hacen posible el funcionamiento y cumplimiento de la misión de los entes públicos de todo el país. En los esfuerzos por cumplir la misión las entidades planifican la estrategia que les permitirá lograr dicho objetivo, es decir cuál será el mejor camino para lograr la razón de ser de la entidad.

Cuando se busca el mejor camino se dice que las entidades deben ser lo más eficiente posible, promoviendo la participación ciudadana y cumpliendo con las leyes y reglamentos que las rigen. Por tal motivo, el Gobierno Nacional diseñó un Modelo con el cual se busca garantizar el cumplimiento de la misión, reducir los costos operativos, fomentar los valores como la transparencia, el uso responsable de los recursos públicos, la lucha de la corrupción y las buenas prácticas de administración.

La solución se dio en el año 2012 con la creación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el cual el Gobierno desarrolló unos lineamientos para la planeación y gestión de las entidades del estado, obteniendo cinco políticas que buscaban armonizar y articular las estrategias, políticas y planes orientadas al cumplimiento de la misión, fortalecimiento de todos los procesos y una mejor relación con los ciudadanos. Años más adelante en el año 2017 con el decreto 1499 se actualizó el modelo con dieciséis políticas y la articulación del Sistema de Gestión con el Sistema de Control Interno.

El MIPG se conforma de siete dimensiones las cuales incorporan el ciclo PHVA, cada una de ellas cuenta con un alcance, unos requisitos mínimos para su implementación, unas políticas y unas características de calidad. Una de las dimensiones que permite mejorar la eficiencia en todos los procesos es la información y la comunicación ya que es transversal a todas las áreas de la organización. De esta manera el propósito es garantizar el flujo adecuado de la información interna y externa de la entidad, así que, para garantizar este flujo se debe contar con los canales adecuados de comunicación para dar un servicio de mejor calidad a los ciudadanos.

Dentro de esta dimensión se encuentra la Gestión documental la cual sirve de herramienta para solucionar los problemas relacionados con la creación y flujo de la información en las actividades de la entidad, ya que mediante un autodiagnóstico realizado permite identificar cuáles son las actividades que hacen parte de una buena planificación y gestión, y de esta manera identificar cuales requieren mayor atención para desarrollar los planes de acción y las alternativas de mejora derivadas de esta autoevaluación.

Para el desarrollo se tuvieron en cuenta tres etapas, en la primera se realizó un autodiagnóstico de la Gestión documental en donde se evaluaron las actividades de gestión y posteriormente se crearon planes de acción para las de menor puntaje.

En la segunda etapa se realizó una revisión de las tipologías documentales que pertenecen al área de pensiones para determinar cuáles son las tipologías que se usan actualmente y las que no se usan y así de esta manera simplificar y depurar la mayor cantidad para obtener un flujo de la información más corto en radicación y mejorar los servicios.

Y en la tercera etapa se hizo una revisión de las comunicaciones externas, las entidades y sectores de Bogotá donde se destinaban dichas comunicaciones, y posteriormente se hizo seguimiento de los tiempos de radicación en cada entidad y finalmente con la información recopilada se procedió a crear zonas para realizar los envíos y de esta manera crear la ruta óptima para entregar los documentos de manera ordenada y en el menor tiempo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer una propuesta de un plan de implementación del modelo integrado de planeación y gestión a la gestión documental de una entidad pública.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual del Sistema de Gestión documental con respecto al modelo MIPG para determinar el estado actual de la entidad.
- Establecer las categorías documentales para mejorar la clasificación y flujo de la información.
- Crear rutas de distribución externa con empresa de mensajería y/o motorizados.

1. MARCO TEÓRICO

Esta propuesta de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la gestión documental de una entidad pública está basada en la teoría del manual operativo MIPG del departamento administrativo de la Función Pública, el cual será la guía para identificar los problemas más relevantes de la gestión documental mediante un autodiagnóstico y a su vez iniciar un plan de acción para disminuir o mitigar estos problemas y finalmente lograr el objetivo del MIPG en términos de calidad e integridad del servicio para generar valor público, de igual forma “en la ley 489 de 1998 – Decreto 2482 de 2012: indica que tiene por objetivo fortalecer la capacidad de desempeño administrativo, planificar la gestión y cumplir de manera efectiva la misión y las metas de la entidad”¹.

Además, se basa en información de investigaciones e implementaciones del modelo MIPG anteriores a nivel de Colombia, en bases de datos de Google académico y portales web del estado colombiano (Min Tic, Función pública, IDU, Gobierno en Línea, MIPG) y en la Norma NTC ISO 9000:2015 y la NTC ISO 9001:2015.

1.1 SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO.

Según la Agencia Nacional de Infraestructura ANI², es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública, que busca fortalecer la capacidad y el desempeño institucional de conformidad con la reglamentación pertinente.

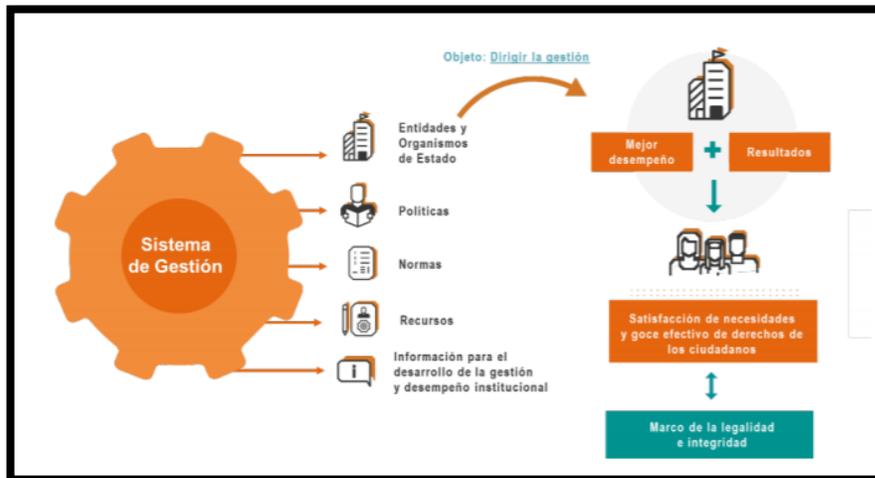
¹ WILCHES, Carolina y MENDOZA, Juan. Guía metodológica para la racionalización de trámites. En: Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Publicaciones. Guías. Diciembre de 2017. p 5. [Consultado 17 de marzo de 2018]. Archivo pdf. Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054

² AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA. -ANI- Glosario: Sisteda.: [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sobre la ANI. [consultado 17 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.ani.gov.co/glosario/sistema-de-desarrollo-administrativo-sisteda>.

1.2 SISTEMA DE GESTIÓN.

Según la Función Pública en el manual operativo del Sistema de Gestión MIPG³, el sistema de gestión está conformado por las entidades y organismos del estado, las políticas, normas, recursos e información para el desarrollo de la gestión y desempeño institucional, obteniendo mejores resultados y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos en el marco de la legalidad e integridad, como se observa en la Imagen 1.

Imagen 1. Sistema de Gestión



Fuente: FUNCIÓN PÚBLICA. Consejo Para La Gestión Y El Desempeño Institucional. Manual operativo: sistema de gestión mipg. [Sitio web]. Bogotá D.C. Co. Sec. Documentos. Octubre 13 de 2017. p. 7. [Consultado 17 marzo de 2018].

1.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Es un componente del Sistema de Gestión, y que según el instituto colombiano de normalización y certificación⁴, un SGC permite a las organizaciones identificar cuáles son los riesgos y las oportunidades para ser estudiados y obtener una mejora de ellos. También comprende actividades mediante las cuales son definidas los objetivos, los procesos y los recursos requeridos para lograr el resultado deseado por las partes interesadas.

³ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Manual operativo: sistema de gestión mipg. En: Función Pública. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Documentos. Octubre 13 de 2017. p 8. [Consultado 17 marzo de 2018]. Archivo pdf Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1508252644_ace62198c2ac686891d7127d86f84937.pdf.

⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistema de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.CO. El instituto, 2015. p 36.

El sistema de gestión de la calidad para entidades es una herramienta que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción de las personas en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. La integración del SISTEDA y el SGC forman uno solo, esta unión se articula con el sistema de control interno de las entidades.

1.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Según Gaitán⁵, el SCI se define como un proceso desarrollado entre la alta gerencia y un responsable o administrador del control interno que asegura el cumplimiento de los objetivos. De igual forma para garantizar el logro de estos objetivos la entidad plantea controles como: a sus actividades principales, la evaluación del riesgo, sistema de información y comunicación, medio ambiente, supervisión y control.

1.5 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG.

“Este Modelo Integrado de Planeación y Gestión facilita la unión que se establece en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015 donde se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo (SISTEDA) y de Gestión de la Calidad (SGC). Y así mismo este Sistema único se debe articular con el Sistema de Control Interno (SCI)”⁶.

Al articular estos dos sistemas se concluye que el manual del MIPG “es un modelo guía para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el objetivo de generar resultados positivos ante los ciudadanos, sin olvidar la integridad y calidad de servicio”.⁷

Este modelo está orientado a las entidades públicas, contiene un procedimiento y unos pasos con el objetivo de *transformar insumos en resultados satisfactorios con generación de valor público*. A su vez está compuesto por siete dimensiones usadas por el modelo para su funcionamiento, la primera y más importante es talento humano, ya que considera a las personas, sus capacidades y conocimiento como la fuente central del sistema. Las otras dimensiones son también importantes y destacan las más modernas como *la información y comunicación*, la gestión del conocimiento e innovación y el control interno a

⁵ GAITÁN, Rodrigo Y NIEBEL, Benjamín. Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. 3 ed. Bogotá D.C. CO. Ecoe Ediciones 2015. 476 p. ISBN 978-958-771-163-9.

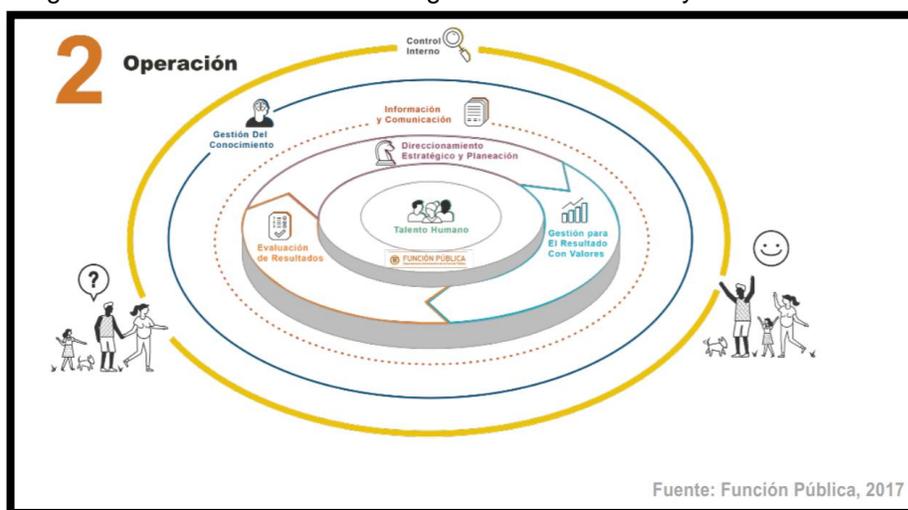
⁶ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Manual operativo: sistema de gestión mipg. En: Función Pública. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Documentos. Octubre 13 de 2017. p 8. [Consultado 17 marzo de 2018]. Archivo pdf Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1508252644_ace62198c2ac686891d7127d86f84937.pdf.

⁷ Ibid., p. 9

través del modelo estándar de control interno (MECI) identificándose como el que garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales⁸.

Según el manual MIPG de la Función Pública⁹, las dimensiones tienen como propósito que al interactuar de forma articulada e intercomunicada permiten lograr los objetivos del Modelo Integrado, siendo estas las políticas, las prácticas, las herramientas o instrumentos con un fin en común, como se puede ver en la Imagen 2, y son las siguientes:

Imagen 2. Dimensiones Modelo Integrado De Planeación y Gestión MIPG



Fuente: FUNCIÓN PÚBLICA. Consejo Para La Gestión Y El Desempeño Institucional. Manual operativo: sistema de gestión mipg. [Sitio web]. Bogotá D.C. Co. SEC.DOCUMENTOS. OCTUBRE 13 DE 2017. p. 7. [Consultado 17 marzo de 2018].

1. Talento humano
2. Direccionamiento estratégico y planeación
3. Gestión para el resultado con valores
4. Evaluación de resultados
5. Información y comunicación
6. Gestión del conocimiento
7. Control interno

1.5.1 Dimensión de información y comunicación. Según el manual MIPG de la Función Pública⁹, esta dimensión es la encargada de agrupar las demás, pues permite a la entidad enlazar cada una de sus áreas mediante un sistema de gestión de la información. Buscando dar la adecuada continuidad de la información que

⁸ Ibid., p. 12-15

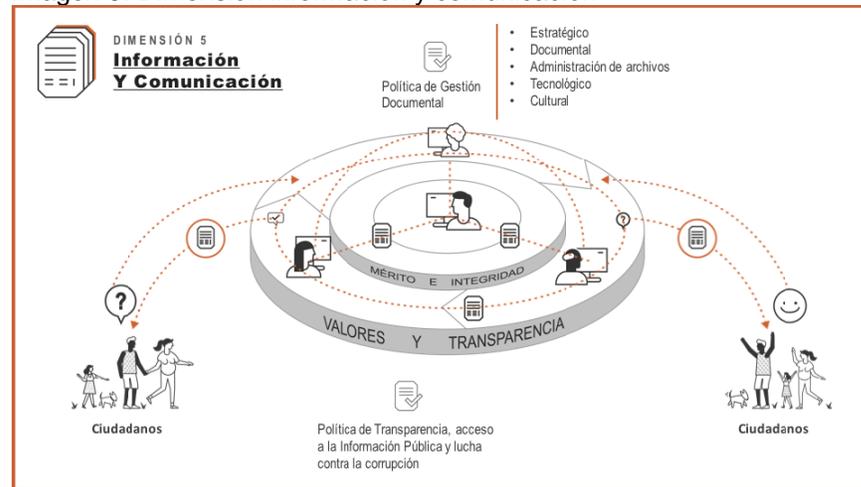
⁹ Ibid., p. 68-70

entra y sale de la entidad, también conocidas como información externa e interna respectivamente.

Por lo tanto, esta es de tipo transversal a todos los procesos, y es importante que la información tanto como los documentos que la soportan sean gestionados para facilitar el flujo de la información, garantizar trazabilidad, disponibilidad y seguridad de esta, contando con equipos y herramientas tecnológicas que permitan almacenar la información y estar disponible en todo momento. La comunicación hace que sea difundida y transmitida dicha información cumpliendo con los estándares de calidad y transparencia para cualquier dependencia o grupo de interés dentro de la organización, como se muestra en la Imagen 3.

Las personas juegan un papel importante en los procesos ya que son ellos quienes se encargan de realizarlos, y por tal motivo se consideran el activo más importante junto con su talento y habilidades de trabajo se refleja en la eficiencia y eficacia con que se cumplen los objetivos y metas de la entidad.

Imagen 3. Dimensión información y comunicación



Fuente: FUNCIÓN PÚBLICA. Consejo Para La Gestión Y El Desempeño Institucional. Manual operativo: sistema de gestión MIPG. [Sitio web]. Bogotá D.C. Co. Sec. Documentos. Octubre 13 de 2017. p. 68. [Consultado 17 marzo de 2018].

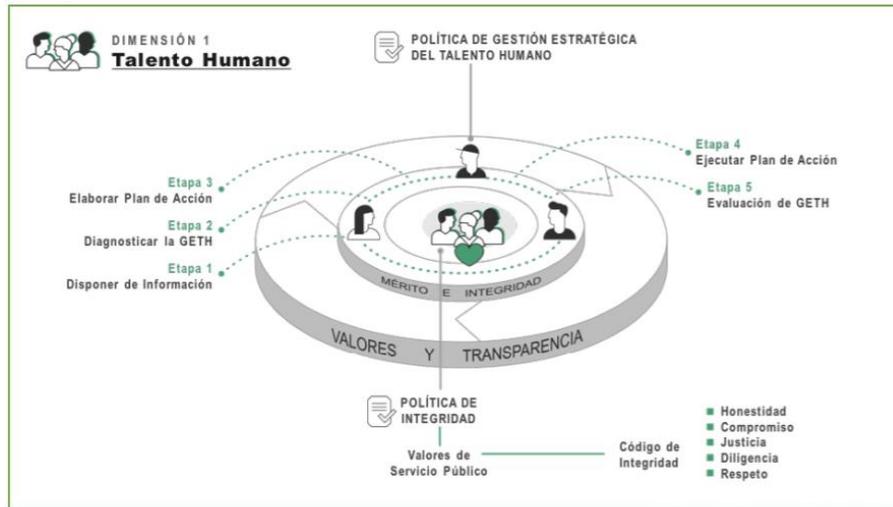
1.5.2 Dimensión del talento humano. Para el manual de MIPG 2017¹⁰, esta dimensión conformada por las personas logra su importancia en que de ellas depende el cumplimiento de las políticas, valores, planes estratégicos y los resultados de cada proceso de la entidad como se muestra en la Imagen 4.

Por lo tanto, es importante conocer y entender que el ciclo que cumple un funcionario en la organización desde su ingreso, su desarrollo y su salida son

¹⁰ Ibid., p. 20-28

directrices que ayudan a mejorar continuamente en los procesos de la entidad, además de aportar análisis sobre los beneficios otorgados, incentivos, capacitaciones y estímulos de desempeño individual ofrecidos al personal de trabajo.

Imagen 4. Dimensión de talento humano



Fuente: Función Pública, 2017

Fuente: FUNCIÓN PÚBLICA. Consejo Para La Gestión Y El Desempeño Institucional. Manual operativo: sistema de gestión mipg. [Sitio web]. Bogotá D.C. Co. Sec. Documentos. Octubre 13 de 2017. p. 21. [Consultado 17 marzo de 2018].

Para entender cómo funciona este modelo y como se puede aplicar, la Función Pública en el manual del MIPG¹¹, se fundamenta en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) haciéndolo un modelo transversal a otros sistemas de gestión, esto quiere decir que se puede ver de la siguiente manera:

Planear: Direccionamiento Estratégico y Planeación

Hacer: Gestión con Valores para el Resultado

Verificar y actuar: Evaluación para el Resultado y Control Interno.

1.5.3 Ciclo PHVA. El ciclo PHVA permite hacer una mejora continua debido a su metodología aplicada en los procesos, además el Instituto Técnico Colombiano “El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos establezcan y cuenten con recursos, sean gestionados adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y sean consideradas para tomar decisiones eficientes”¹².

¹¹ Ibid., p. 12

¹² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Op. Cit. p. 36

En el desarrollo de este sistema los responsables son el consejo para la gestión y diez entidades del gobierno en las cuales su presidencia ejercerá la Función pública. Las entidades son las siguientes:

1. Ministerio de Hacienda y Crédito Público
2. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
3. Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
4. Departamento Nacional de Planeación
5. Departamento Administrativo Nacional de Estadística
6. Departamento Administrativo de la Función Pública
7. Archivo General de la Nación
8. Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente
9. Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
10. Contaduría General de la Nación

El consejo para la gestión brinda la asesoría en temas de gestión y desempeño institucional a todas las entidades, además de implementar sus decisiones y recomendaciones¹³.

Una adecuada implementación del MIPG según la Función Pública¹⁴, tiene en cuenta cuales fueron los aspectos en los cuales tiene falencias y fortalezas inicialmente, es decir, determinar una línea base a partir de una primera medición bajo los lineamientos e instrumentos establecidos para tal fin.

Tomando como referencia una línea base, la entidad hará las adecuaciones y ajustes correspondientes para el desarrollo de los aspectos de MIPG en los cuales se encontraron las falencias y fortalezas. Es recomendable que la entidad aplique la herramienta autodiagnóstico para tener información acerca de cómo esta con respecto a unos criterios de evaluación de cada tema.

1.5.4 Autodiagnóstico. En el manual del Modelo integrado de planeación y gestión “es una herramienta que complementa los resultados de FURAG II, con el fin de tener información detallada, oportuna y en tiempo real, sobre el estado de la implementación de MIPG”¹⁵.

¹³ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Op. Cit., p. 9.

¹⁴ Ibid., p. 17

¹⁵ Ibid., p. 17

1.6 FURAG II

Según la Función Pública¹⁶, el formulario único de reporte y avance de gestión es un instrumento que permite administrar información para tomar mejores decisiones de gestión y desempeño de las organizaciones y la formulación o ajustes de las políticas de desarrollo administrativo, además de permitir evaluar el cumplimiento de los objetivos del modelo, sus avances, sus mejoras, todo a partir de la información que suministren directamente las mismas organizaciones.

El autodiagnóstico de la gestión documental es un instrumento que ayuda a determinar cómo se encuentra la entidad frente a temas puntuales y así mismo establecer cuáles son los planes de acción para su mejoramiento continuo.

1.7 SISTEMA GESTIÓN DOCUMENTAL.

Según la Función Pública¹⁷, es donde se crea, almacena, clasifica, distribuye, recupera y demás actividades relacionadas con la información perteneciente a una entidad. Planear, dirigir y controlar los procesos y procedimientos llevados a cabo en la correspondencia (recepción, envío y distribución) y archivo (conservación, organización, inventario, servicio y control de la documentación del archivo central) de la entidad.

1.8 NORMATIVIDAD.

La normatividad que se muestra a continuación es la vigente y aplicable para esta monografía.

Cuadro 1. Normas aplicables

Norma	Año	Definición – Implicación
Acuerdo 003	2015	“Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012”.

¹⁶ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Documento Conceptual y Orientaciones Generales. En: Función Pública. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Inicio. Búsqueda. Abril de 2017. p 3-13, 22-28. [Consultado 22 de abril de 2018]. Archivo pdf. Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/16091256/Documento_conceptual_y_de_orientaciones_generales_mipgv2_a_publicar.docx/92a11a56-fe99-4e8b-a1ea-b0f20c4001fc

¹⁷ Ibid., p. 69-70

Cuadro 1. (Continuación)

Norma	Año	Definición – Implicación
Acuerdo 42	2002	“por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”.
Acuerdo AGN 039	2002	Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
Acuerdo No. 006	2014	“Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47, y 48 del Título XI “Conservación de Documentos de la Ley 594 de 2000”.
Circular Externa AGN No. 005	2012	Señala que la gestión documental en el marco de la iniciativa cero papel debe contemplar el cumplimiento de criterios que garanticen la seguridad de los documentos e información, la preservación de los documentos electrónicos, el acceso, la integridad, la confiabilidad y la disponibilidad de los documentos e información.
Decreto 1080	2015	Establecen los lineamientos para que las Entidades puedan desarrollar procesos archivísticos que lleven a un manejo adecuado de la gestión documental.
Decreto 1499 de 11 septiembre	2017	Decretó por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 229	1995	“Por el cual se reglamenta el Servicio Postal” Artículo 6: “Servicios de Mensajería Especializada.”
Decreto 2482	2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” tiene como objeto adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, el cual incluye políticas de desarrollo administrativo de la gestión documental del Estado.

Cuadro 1. (Continuación)

Norma	Año	Definición – Implicación
Decreto 2609	2012	“Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado”, establece en su Artículo 9 los procesos de la gestión documental: Planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración.
Decreto 619	2007	Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
La ley 152	1994	Ley orgánica de Planeación: Autonomía, ordenación de competencias, coordinación, consistencia, prioridad del gasto público social, continuidad, participación, sustentabilidad ambiental, desarrollo armónico de las regiones, proceso de planeación, eficiencia, viabilidad y coherencia. Principios que son aplicables a las entidades del orden territorial.
La ley 489	1998	En particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.
Ley 1437	2011	En el Capítulo Cuarto del Título III, regula aspectos relacionados con el uso de medios electrónicos su validez y fuerza probatoria, así como sobre el expediente y archivo electrónico su validez y fuerza probatoria, así como sobre el expediente y archivos electrónicos los cuales tienen incidencia en el desarrollo de la política archivística para todas las entidades del Estado y, por lo tanto, tienen aplicación en el Sistema Nacional de Archivos.
Ley 1753 Nivel Nacional, capitulo 5, artículo 13 3	2015	Integración de Sistemas de Gestión. Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.
Ley 182	2003	Crea el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Cuadro 1. (Continuación)

Norma	Año	Definición – Implicación
Ley 527	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, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 594	2000	Establece las reglas y principios generales que regulan la Función archivística de las empresas del Estado. Título V, gestión de documentos. Acuerdo 005, párrafo art. 7
NTC ISO 9000	2015	Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.
Plan Nacional de Desarrollo	2014-2018	Art. 45 y demás artículos relacionados con la priorización y racionalización de trámites. En coordinación con las entidades responsables de los trámites y servicios, definir y expedir los estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las TIC que contribuyan a la mejora de los trámites y servicios que el Estado ofrece al ciudadano en conjunto con la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) y los demás.

Fuente: COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION (AGN). Leyes (Ley 152 de 1994, Ley 489 de 1998, Ley 1437 de 2011, Ley 1753 de 2015, Ley 182 de 2003, Ley 527 de 1999, Ley 594 de 2000)-Decretos (Decreto 1080 de 2015, Decreto 1499 de 2017, Decreto 229 de 1995, Decreto 2482 de 2012, Decreto 2609 de 2012, Decreto 619 de 2007)-Acuerdos (Acuerdo 003 de 2015, Acuerdo 42 de 2002, Acuerdo AGN 039 de 2002, Acuerdo 006 de 2014)-Circular AGN 005 de 2012. Diario Oficial.

Nota: la recopilación de leyes, decretos, acuerdos y circulares tomados de la normativa nacional Colombiana y el Archivo General de la Nación.

2. EMPRESA CASO-ESTUDIO

Se tomará como caso de estudio una entidad del sector público dedicada a la prestación del servicio pensional como indica en la misión y en la visión, teniendo en cuenta principios y valores orientados a prestar un servicio de calidad, solidaridad y respeto. Teniendo en cuenta la historia de la entidad desde que fue fundada en hasta su actualidad se describe como ha venido progresando a lo largo del tiempo.

2.1 HISTORIA

En 1933 las prestaciones sociales de los trabajadores del distrito estuvieron a cargo de la caja de previsión social, más adelante en los años 70 surgió una escasez en los aportes e ingresos realizados a la caja de previsión social provocando un alto déficit en el pago de pensiones de jubilación, en el servicio médico y en la reserva monetaria indispensable para cubrir el pago de las cesantías. Debido a esto para el Concejo de Bogotá mediante el acuerdo 2 de 1977 ¹⁸, creó el Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital, conocido por la sigla FAVIDI como un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

FAVIDI, además de asumir los temas de pago del auxilio de cesantías a los empleados del distrito y de velar por el funcionamiento de los sistemas de seguridad social, sus objetivos contemplaron la contribución a solucionar el problema de vivienda de los servidores del Distrito y de las demás entidades afiliadas al Fondo.

Para cumplir con estos objetivos, el Distrito Especial de Bogotá asignó una suma de dinero y parte de la inversión de estos recursos debía contribuir al bienestar de los empleados distritales a través del fomento de vivienda con fines específicos de compra, construcción y mejoras, en las cuales Fondo haría la intermediación financiera con cesantías causadas y futuras.

En 1980 la Junta Directiva del Fondo organizó una sesión de trabajo social en la cual debía investigar e informar sobre la situación socioeconómica de las personas que solicitaran vivienda. Dentro de los tres principales temas abordados son: el pago de cesantías, pago de pensiones y dotación de vivienda para empleados y trabajadores distritales; este último fue el que mayor expectativa e impacto social generó entre los habitantes de la ciudad.

¹⁸ CONCEJO DEL DISTRITO ESPECIAL DE BOGOTÁ. Acuerdo 2 de 10 de mayo de 1977 “por el cual se crea el Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital”. En: Alcaldía mayor de Bogotá D.C. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sistemas jurídicos. Normas. 1977. [Consultado el 28 de abril de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=578>

Para el año 1996 según el Decreto 716 de 20 noviembre¹⁹, tras la liquidación de la Caja de Previsión Social del Distrito Capital, FAVIDI asumió las actividades que implicaban la operación y funcionamiento del Fondo de Pensiones Públicas de Santa Fe de Bogotá, excepto las concernientes al manejo financiero, las cuales correspondían a la Secretaría de Hacienda Distrital.

Según el Decreto 1150 del 29 de diciembre de 2000²⁰, la Secretaría de Hacienda asumió la operación y funcionamiento de los expedientes de los pensionados, a partir de ese momento la prioridad para FAVIDI fue el pago de las cesantías. Fue así como seis años después según el acuerdo 257 de 2006²¹, el Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital fue transformado en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, otorgando a este como establecimiento público del orden distrital adscrito a la Secretaría de Hacienda, que asumió la administración del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá con el objeto de reconocer y pagar las cesantías y las obligaciones pensionales a cargo del Distrito Capital.

Según el acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá D.C.²² en donde FONCEP se crea, cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, con la función de reconocer y pagar las cesantías de los servidores públicos del Distrito Capital, además de pagar las obligaciones pensionales legales y convencionales de los organismos del Sector Central y las entidades descentralizadas a cargo del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá y reconocer y pagar las obligaciones pensionales que reconozca a cargo de las entidades del

¹⁹ ALCALDÍA MAYOR DE SANTA FE DE BOGOTÁ, D.C. Decreto 716 de 20 de noviembre de 1996 “por el cual se modifica y adiciona el Decreto 350 de 1995 y se asignan funciones para la operación del Fondo de Pensiones Públicas de Santa Fe de Bogotá, D.C.” En: Alcaldía mayor de Bogotá D.C. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sistemas jurídicos. Normas. 1977. [Consultado el 28 de abril de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1689>

²⁰ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. Decreto 1150 de 29 de diciembre de 2000 “Por el cual se modifican los Decretos 350 de 1995 y 716 de 1996, se delega la facultad de contratar con cargo al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá D.C., se asignan unas funciones y se dictan otras disposiciones”. En: Alcaldía mayor de Bogotá D.C. [sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sistemas jurídicos. Normas. 1977. [Consultado el 28 de abril de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4108>

²¹ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. Acuerdo 257 de 2006. “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”. En: Alcaldía mayor de Bogotá D.C. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sistemas jurídicos. Normas. 1977. [Consultado el 28 de abril de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307>

²² FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES. Reseña histórica. En: FONCEP. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Acerca del Foncep. Reseña histórica. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.foncep.gov.co/index.php/acerca-del-foncep/resena-historica.html>

nivel central y las entidades descentralizadas que correspondan, de acuerdo con los mecanismos legales establecidos.

2.2 CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA

La entidad está conformada por alrededor de 200 funcionarios de planta, provisionales, contratistas y terceros que cumplen las funciones que requiere para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Las directrices estratégicas de la organización, los principios y valores se extraen de la página oficial del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones.

2.2.1 Misión. La entidad estableció la siguiente misión en su página web: “Garantizamos con efectividad los derechos prestacionales y de seguridad social de nuestros afiliados”²³.

2.2.2 Visión. La entidad estableció la misión de la siguiente manera, “En diciembre de 2019 FONCEP administrará la información de las historias laborales asignadas; determinará el pasivo pensional distrital y será reconocida por la transparencia y eficiencia en su gestión”²⁴.

2.2.3 Principios. Para el Fondo de Prestaciones Económicas²⁵ en su página web tiene los siguientes principios: Actuar siempre de manera correcta y clara generando confianza en sus beneficiarios con fundamento en las normas que la rigen. Trabaja con calidad fomentando la mejora continua, la innovación y la preservación del medio ambiente con responsabilidad.

Una conducta íntegra, e imparcial en los actos y las decisiones que puedan afectarla, cumpliendo con las metas y la misión de la organización guardando principios de fidelidad y valores adquiridos manteniéndose a través del tiempo.

Es tolerante a las distintas culturas y a la equidad de género, guiada por actuaciones tolerantes y auténticas.

²³ FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES. Reseña histórica. En: FONCEP. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Acerca del Foncep. Plan Estratégico FONCEP. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.foncep.gov.co/index.php/acerca-del-foncep/plan-estrategico-foncep.html>

²⁴ FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES. Reseña histórica. En: FONCEP. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Acerca del Foncep. Plan Estratégico FONCEP. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.foncep.gov.co/index.php/acerca-del-foncep/plan-estrategico-foncep.html>

²⁵ FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES. Reseña histórica. En: FONCEP. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Acerca del Foncep. Principios y Valores. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.foncep.gov.co/index.php/acerca-del-foncep/principios-y-valores.html>

2.2.4 Valores. Según FONCEP²⁶ contempla los valores que se muestran a continuación y están en la página web.

Vocación de Servicio, comprometida a ofrecer una atención calidad, oportuna y de alta calidad para lograr la mayor satisfacción de las necesidades de las personas beneficiarias. Con un trabajo en equipo, coordinamos e integramos esfuerzos para cumplir con nuestros objetivos.

La Probidad, se cumple con la transparencia ya que es garantía de la correcta gestión y confianza en nuestros beneficiarios. Todo en un marco de la solidaridad y respeto.

2.3 IMPORTANCIA Y APORTES

En este trabajo, se propone un plan de implementación del modelo integrado de planeación y gestión dirigido a la gestión documental de una entidad pública, donde se aplicará la quinta dimensión información y comunicación del MIPG con el objetivo de fomentar una cultura organizacional basada en el almacenamiento, clasificación, flujo de trabajo, distribución y creación de la información para la mejora continua en la correspondencia y mensajería.

Con el desarrollo de esta investigación se busca mejorar el flujo de la información tanto interna como externa de la entidad, el fortalecimiento del Sistema de gestión documental y la propuesta de mejoramiento en la distribución y mensajería de la información externa.

2.4 ANTECEDENTES EMPIRICOS

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP es una entidad que presta servicios relacionados con el pago de las pensiones y cesantías e información de la seguridad social de sus afiliados. Actualmente en su plan estratégico tiene procesos misionales, estratégicos, de apoyo, de evaluación y de control los cuales deben trabajar unidos para garantizar el cumplimiento de las metas fijadas por la entidad.

Una de las metas y estrategias es el apoyo a la gestión documental, según el consejo para la gestión y el desempeño institucional en su Manual Operativo del

²⁶ FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES. Reseña histórica. En: FONCEP. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Acerca del Foncep. Principios y Valores. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.foncep.gov.co/index.php/acerca-del-foncep/principios-y-valores.html>

Sistema de Gestión MIPG²⁷, está encaminada a coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento y disponibilidad de la información.

En la entidad los documentos relacionados con notificaciones personales, actos administrativos, y respuestas a PQRSD dirigidos a sus afiliados o interesados hacen parte del flujo documental, dichos documentos según las leyes cuentan con un tiempo entre cinco y quince días según sea el caso para dar respuesta. En la entidad algunas respuestas se demoran más del tiempo estimado y la principal razón se encuentra en la gestión de la documentación.

La creación y recepción de la información, la cual se realiza mediante la radicación de los documentos que ingresan a la entidad, la cual consta que cada documento es radicado únicamente si: va dirigido a la entidad, el documento lleva remitente, a quien va dirigido, asunto, tipo de solicitud y el contenido pertinente para el trámite solicitado.

Luego de radicada la información previa se digitaliza y finalmente esta es guardada con un ID (número que lo identifica) y es cargada a la plataforma de la organización, enseguida es direccionada a la dependencia de interés para dar inicio a la solicitud y a partir de ese momento la información está disponible para ser tramitada.

Se ha observado que el problema principal se encuentra al momento de la creación de la información en la radicación identificando situaciones como: la información es dirigida erróneamente, la información registrada no es la correcta, la demora en la entrega de la respuesta al ciudadano ya que dependen de la forma de radicar la información o sea recibido un documento que no pertenezca a la entidad.

Es importante destacar que la radicación es una actividad de tipo manual y repetitiva, por tal motivo la probabilidad de ingresar un dato erróneo aumenta y provoca que los documentos no sean bien clasificados según la tipología adecuada, el área de interés, y que el documento de identidad no sea el correcto y/o su dirección de correspondencia no exista o quede mal digitada. Según Torres²⁸, estos errores comunes hacen que el flujo de trabajo sea menos eficiente y provoque

²⁷ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Manual operativo: sistema de gestión mipg. En: Función Pública. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Documentos. Octubre 13 de 2017. p 68-69. [Consultado 17 marzo de 2018]. Archivo pdf Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1508252644_ace62198c2ac686891d7127d86f84937.pdf.

²⁸ TORRES, Mónica Alejandra. Modelo de optimización de procesos de recepción, radicación y distribución de correspondencia en CAF Colombia. [En línea] Trabajo de grado Profesional en Ciencia de la Información-Bibliotecóloga. Bogotá, D.C. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de comunicación y lenguaje, 2014. p. 77-82., [Consultado 17 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14713/TorresGonzalezMonicaAlejandra2014.pdf?sequence=1>

demoras en los procesos de cada dependencia, ya que la persona que reciba información que no le corresponde debe devolverla o direccionarla a la dependencia o funcionario que si le corresponda.

Esto quiere decir si se hace mediante empresa de mensajería especializada, mensajería Courier, medios electrónicos y motorizados se verá afectado el proceso de la entrega de la respuesta al solicitante.

3. METODOLOGÍA, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación se lleva a cabo en tres etapas relacionadas directamente con los objetivos específicos que permitirán obtener un desarrollo y una conclusión acerca de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la gestión documental enfocada a la correspondencia.

3.1 ETAPA 1. AUTODIAGNOSTICO GESTION DOCUMENTAL

Diagnosticar el estado actual del Sistema de Gestión documental con respecto al modelo MIPG para determinar el estado actual de la entidad.

En la primera etapa se realizó un autodiagnóstico proporcionado del MIPG para evaluar el Sistema de Gestión Documental de la entidad, este se fundamenta en la política de Gestión Documental liderada por el Archivo General de la Nación (AGN) fomentando la adecuada administración de la información y sistematización de los recursos que interfieren en la gestión. El AGN establece un marco de referencia que se expresa en cuatro dominios: el primero el estratégico, el segundo el dominio documental, el tercero el dominio tecnológico y el cuarto el dominio cultural.

La herramienta autodiagnóstico permitió evaluar el estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el Modelo Integrado de Gestión y Planeación, teniendo como propósito obtener un punto de partida conocido como línea base respecto a los aspectos que debe fortalecer la entidad, los cuales deben ser incluidos en su planeación institucional.

Esta herramienta se conforma por la siguiente información:

componente: se ha definido una única variable para la política de Gestión Documental

Calificación: muestra la calificación para cada uno de los componentes. Se calcula automáticamente.

Categoría: agrupaciones de temas claves de acuerdo con cada uno de los componentes establecidos.

Calificación: muestra la calificación para cada una de las categorías. Se calcula automáticamente.

Actividades de Gestión: actividades puntuales que están enmarcadas dentro de la Gestión Documental

Puntaje: es la casilla donde la entidad se autocalificará de acuerdo con los criterios establecidos, en una escala de 0 a 100

Observaciones: en este espacio, podrá hacer las anotaciones o comentarios que considere pertinente²⁹.

Adicionalmente como se observa en el cuadro del Anexo A el encabezado se llenó con el nombre de la entidad, y seguido de esto se procedió a calificar la columna de puntaje. Para la calificación, se estableció una escala de 5 niveles como se muestra en el siguiente Cuadro 2.

Cuadro 2. Cuadro de calificación

Puntaje	Nivel	Color
0 – 20	1	Rojo oscuro
21 – 40	2	Rojo
41 – 60	3	Naranja
61- 80	4	Amarillo
81- 100	5	Verde

Fuente: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA. Guía para el uso de la Herramienta de Autodiagnóstico de las Dimensiones Operativas. En: Departamento administrativo de la función pública. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Espacio virtual de asesoría de la función pública. Buscar. Gobierno de Colombia. Octubre de 2017. p 4-10. [Consultado 07 de abril de 2018]. Archivo pdf. Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/pdf/guia_autodiagnostico.pdf

Al ingresar el puntaje, la celda automáticamente muestra el color correspondiente a cada nivel indicado en el Cuadro 2, de igual forma la calificación total de las categorías y del componente de Gestión Documental. Para las categorías que no aplican a la entidad no es necesario diligenciarlas, en este caso en la columna observaciones escribe “No aplica”.

A continuación, en el Cuadro 3 se muestra los resultados de la gestión documental, la calificación dada a cada componente donde la categoría estratégica obtiene un puntaje de 81.4%, la categoría documental un 66.2%, la categoría tecnológica un 64.6% y la categoría cultural un 88.5 % los cuales se pueden observar de manera más detallada en el Anexo A.

En general el puntaje de la Gestión documental tiene una ponderación de 71.8 % obtenido del promedio de las cuatro categorías.

²⁹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Guía para el uso de la Herramienta de Autodiagnóstico de las Dimensiones Operativas. En: Departamento administrativo de la función pública. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Espacio virtual de asesoría de la función pública. Buscar. Gobierno de Colombia. Octubre de 2017. p 4-10. [Consultado 07 de abril de 2018]. Archivo pdf. Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/pdf/guia_autodiagnostico.pdf

Cuadro 3. Resultados del autodiagnóstico de Gestión documental

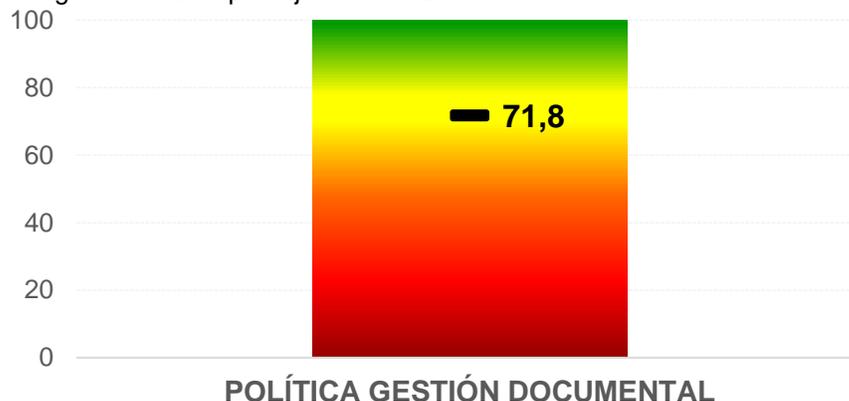
Componente	Calificación
Estratégico	81.35 %
Cultural	88.5 %
Documental	66.24 %
Tecnológico	64.6 %
Gestión Documental	71.804 %

Fuente: Autoría propia

A continuación, se presentan las gráficas para visualizar de una forma clara y simplificada el resultado obtenido anteriormente, estas se generan automáticamente una vez sea diligenciado el autodiagnóstico.

En la Imagen 5 se muestra el puntaje total obtenido por la entidad en la gestión documental y a su vez que tan lejos está de la meta proyectada, de igual forma se observa en el nivel cuatro y de color amarillo.

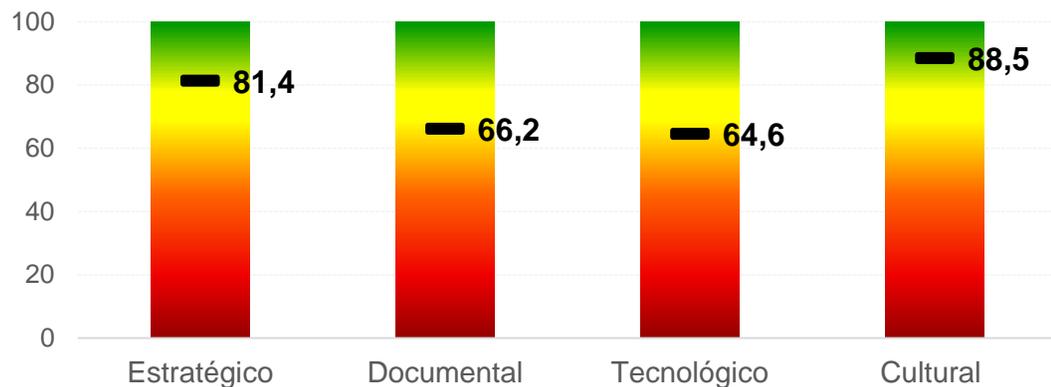
Imagen 5. Gráfico puntaje Gestión Documental



Fuente: Autoría propia

En la Imagen 6 se muestra la segunda gráfica, en la cual se realiza la calificación por categorías y se evidencia claramente como están unas con respecto a otras, determinando así que la categoría documental y tecnológica tiene el menor puntaje.

Imagen 6. Calificación por categorías Gestión Documental



Fuente: Autoría propia

A partir de los resultados obtenidos se plantearon los planes de acción que permitieron establecer una planeación y una ruta de intervención con base en las actividades de gestión que fueron evaluadas. Para ello, se tuvieron en cuenta dos secciones:

1. Documentación y guías de referencia (color gris): contienen toda la información y documentos de consulta que pueden ser útiles y deben ser de conocimiento, como lo son: guías, normas técnicas, buenas prácticas e innovación, mostradas en el Anexo B.

2. Planeación y Ruta de acción (color naranja): se diseñaron las alternativas de mejora, y las mejoras a implementar en un plazo de tiempo y finalmente se estableció la evaluación de la eficiencia de las medidas implementadas.

De esta manera se priorizaron las actividades de puntaje más bajo pertenecientes a la categoría documental como se observa en el Anexo B apuntándole a uno de los objetivos de esta monografía. Para las actividades de gestión que no aplican como: la Organización de Fondo Acumulado se dio una calificación de valor 1, y para las demás actividades, así:

- La normalización de la producción documental (recepción, radicación unificada, consecutivos, formatos), como la principal causa de los problemas en la entidad confirmada con un puntaje de 50, Ver anexo B.
- La propuesta de elaboración y publicación del cuadro de clasificación documental CCD, tiene en cuenta la clasificación de las tipologías usadas para organizar los documentos y darles un flujo continuo por los procesos, con un puntaje de 50.
- La clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos y los expedientes

electrónicos, no aplican ya que la entidad en este momento no los tiene, de igual forma los expedientes electrónicos.

En el Cuadro 4 se muestra el cuadro de los planes de acción para la Gestión documental, en el cual para cada actividad se revisó la normatividad vigente y aplicable para diseñar las alternativas de mejora.

Según el acuerdo 060 de 2001 de la Agencia Nacional de Archivo, la normalización de la producción documental está directamente relacionada con las unidades de correspondencia, y su función es gestionar los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones orientada al desarrollo del programa de gestión documental.

Según Yepes³⁰ en el manual de Gestión documental las comunicaciones oficiales recibidas también son parte importante de la radicación en las ventanillas únicas de la entidad ya que son el primer filtro para determinar si van dirigidas a la entidad.

Según el AGN, las unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública³¹.

A partir del acuerdo se determinaron los planes de acción que se muestran en la Cuadro 4, para temas de ventanilla, radicación, comunicaciones oficiales y correspondencia. Adicionalmente se pudieron concluir acciones de implementación para los documentos Electrónicos de Archivo según el Decreto 1080/15 capítulo VII, en donde habla acerca de la Gestión electrónica.

De acuerdo con el Decreto 1080/15 artículo 2.8.2.5.8. Se crearon unos planes de acción para los cuadros de clasificación documental y las tipologías que faciliten el flujo de información de entrada y de salida a la entidad.

³⁰ YEPES, Andrés. Manual de gestión documental. En: Hospital la misericordia. [Sitio web]. Manual. Comité interno de archivo. Gestión documental. Yalí, Antioquia. CO. 08 de Julio de 2013. p 4-14. 20-32, 45-50. [Consultado 08 de abril de 2018]. Archivo pdf. Disponible en: http://www.hospitalyali.gov.co/wp-content/uploads/2015/05/doc_MANUAL-DE-GESTION-DOCUMENTAL.pdf

³¹ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 060 de 2001. En: Alcaldía Bogotá. [Sitio Web]. Bogotá D.C. CO. 30 de octubre de 2001. [Consultado 28 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10551>

Cuadro 4. Plan de acción de la Gestión Documental

Actividades de gestión	Puntaje	Guías y normas técnicas	Normatividad	Otros	Diseño alternativos de mejora
Normalización de la producción documental (recepción, radicación unificada, consecutivos, formatos)	50	Acuerdo 60/01 AGN	http://repositorio.archivogeneral.gov.co/repositorio/ http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recur_sos	<p>Crear plan de capacitación para las personas de radicación</p> <p>Actualizar los equipos usados para radicación (mínimo 6 GB de memoria RAM)</p> <p>Optimizar los servicios de mensajería de tipo Courier y motorizados</p> <p>Implementar opciones de mensajería por correo electrónico certificado, revisar el art. 10, Ley 962 de 2005. Utilización del correo para el envío de información.</p> <p>Crear Bitácora de los ID anulados con respectiva justificación y firma del responsable de correspondencia.</p> <p>Elaborar planillas, formatos y controles automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y disponga de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas.</p> <p>Generar una respuesta automática para los documentos de entrada por ventanilla del tiempo máximo de respuesta según el tipo de documento y según los tiempos de ley definidos para tal fin.</p> <p>Crear programa de seguimiento de las devoluciones, asociarlas al ID respectivo, e informar a la dependencia.</p> <p>El sistema de seguimiento de los envíos debe tener en línea reportes de los envíos físicos por destino (Bogotá, nacional).</p> <p>Asignar un horario para el reparto y distribución de las comunicaciones</p> <p>De acuerdo al Acuerdo 060 de 2001 la correspondencia debe ser centralizada, por lo tanto, se sugiere usar un único espacio para correspondencia y otro para radiación.</p> <p>Programar actividades de alistamiento para el envío a través del servicio de mensajería externa, con su respectivo control y seguimiento.</p>	3 meses

Cuadro 4. (Continuación)

Actividades de gestión	Puntaje	Guías y normas técnicas	Normatividad	Otros	Diseño alternativos de mejora
Elaboración y publicación del Cuadro de Clasificación Documental CCD	50	Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.8. Ley 1712/14 art 12 literal d.	http://repositorio.archivogeneral.gov.co/repositorio/ http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos	Depuración de tipologías que no se usen Diseñar una estructura jerárquica y lógica de los expedientes Tener en cuenta los principios de la delimitación, la unidad, estabilidad y simplificación para el CCD Las tipologías depuradas deben depender de las características y necesidades de la entidad, así mismo como la estructura del CCD	3 meses
Clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos	50	Decreto 1080/15 Cap VII	http://repositorio.archivogeneral.gov.co/repositorio/ http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos	Crear expedientes electrónicos de acuerdo a la normativa vigente Clasificar la información electrónica de acuerdo con el CCD y las TRD Crear plan de capacitación y fomentación del uso de las tecnologías modernas	3 meses

Fuente: Autoría propia

3.2 ETAPA 2. CATEGORIAS DOCUMENTALES

Establecer las categorías documentales para mejorar la clasificación y flujo de la información.

En la segunda etapa se propusieron las tipologías documentales que favorecen la actividad de radicación y mejoran la velocidad con que fluye la información. Las tipologías y clases de documentos relacionados con los trámites de pensiones hacen parte del proceso misional de la entidad y su objetivo es mejorar el tiempo de atención a los usuarios cumpliendo los parámetros y lineamientos de la política de gestión documental y el objetivo del MIPG.

En el Cuadro 5 se observa las tipologías documentales de la entidad que corresponden a setenta (70) tipologías de los trámites y servicios realizados por la dependencia de pensiones.

Cuadro 5. Tipologías documentales

Tipología documental	Tipología documental	Tipología documental
Acta de Posesión Curador	Derechos de petición relacionados con la solicitud prestacional	Recurso de Reposición
Acto Administrativo de Retiro	Dictamen de invalidez	Registro Civil de Defunción
Certificado de Estudios	Edicto emplazatorio	Registro Civil de Matrimonio
Certificado tiempo de servicio y factores salariales	Factura de gastos funerarios	Registro Civil de Nacimiento
Comunicación oficial de aceptación u objeción de cuotas partes pensionales	Fallos de tutela ejecutoriados	Resoluciones
Comunicación Oficial Enviada de solicitud de documentación faltante	Formato Único de Solicitud de Prestación Económica	Sentencia Designación Curador
Comunicación Oficial Enviada de verificación de información	Fotocopia Cédula de Ciudadanía	Sentencias judiciales ejecutoriadas
Comunicación Oficial Enviada información traslado	Notificación Personal	Solicitud de Reliquidación de Pensión
Constancia de Ejecutoria fallo judicial	Notificación por Aviso	Solicitud revisión Pensión de invalidez
Copia del acto administrativo de cuota parte pensional	Partida de Bautismo	Tarjeta de Identidad
Declaración de imposibilidad para cotizar en pensiones	Partida de Matrimonio	Tarjeta Profesional Apoderado

Cuadro 5. (Continuación)

Tipología documental	Tipología documental	Tipología documental
Documentos relacionados con la contratación de una renta vitalicia	Certificación gastos por póliza	Descuento de nómina
Documentos relacionados con la solicitud realizada por la AFPS a las Aseguradoras Previsionales de la suma adicional en caso de pensiones de invalidez y sobrevivientes en el RAIS	Certificación mesada pensional	Formato de Solicitud de Auxilio Funerario
Solicitud de desglose	Certificado de existencia y representación legal	Formato de Sustanciación
Auto de Archivo	Designación en vida Ley 1204 de 2008	Formulario de vinculación EPS
Resolución de traslado	Comunicación de aprobación calculo actuarial para conmutación pensional	Liquidación
Certificación de Acreencias y mesadas anuladas	Correo Electrónico de solicitud de certificación de no pensión	Notificación
Certificación de NO pensión Colpensiones, UGPP y otros	<u>Correo Electrónico de solicitud de certificación de no expedición de bono pensional.</u>	Notificación por Edicto
Certificación expedida por la EPS	Declaración Extra juicio	Recurso de apelación
Declaración Juramentada	Informes de investigación	Comunicación oficial de remisión de informe
Solicitud CDP	Poder	Informe
Documentos cuenta de cobro	Solicitud reliquidación	Constancia de Ejecutoria Dictamen de Invalidez
Autoliquidación de aportes expedido por el ISS	Concepto favorable del ministerio de trabajo para conmutación pensional	Liquidación del bono

Fuente: FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES-FONCEP.
Área de pensiones. Tipologías

La propuesta para las tipologías documentales de los trámites y servicios de la dependencia de pensiones se hizo con una depuración y combinación de la información, en la cual se tuvo en cuenta que algunas tipologías ya no se usan, otras deben ser actualizadas y otras deben ser mezcladas.

3.3 ETAPA 3. RUTAS DE DISTRIBUCION DE MENSAJERIA

Crear rutas de distribución externa con empresa de mensajería y/o motorizados. En la etapa tres se crearon las rutas de entrega para mensajería y se tuvo en cuenta la guía de cero papel para fomentar una cultura ambiental.

Los documentos enviados por la entidad conocidos como comunicaciones externas se envían mediante el servicio de motorizados y mensajería tipo Courier, el cual es prestado por una empresa externa de mensajería especializada y a su vez cuenta con la supervisión de un contratista de la entidad.

Las rutas de entrega para los documentos que son enviados por la entidad no están definidas claramente, y como resultado hacen que el motorizado al momento de repartir se dirija y entregue la información sin tener en cuenta un orden lógico de entrega.

La entidad tiene el centro de operaciones ubicado en el centro de la ciudad de Bogotá D.C, en el barrio Candelaria, siendo un lugar con varias vías de acceso y salida a los diferentes lugares de la ciudad. De esta forma a nivel Bogotá se realizó una clasificación en donde se determinó las siguientes zonas: Norte, Occidente, Calle 26, Centro, y zonas de riesgo o difícil acceso. Estas zonas incluyen las principales localidades en las cuales se presenta la mayor afluencia de envíos en Bogotá D.C. y se encuentran limitadas por las carreras, avenidas y calles principales como se muestra en el Cuadro 6.

Así mismo cada zona posee diferentes destinatarios, los cuales son asignados por diferentes motivos como: las formas en que se radica la documentación, la cantidad de documentos para el mismo lugar, el tiempo de radicación y el porcentaje de participación de cada uno. Finalmente se realizó un análisis de tiempos teniendo en cuenta los factores mencionados anteriormente y se determinaron las rutas y el tipo de envío favorable para la operación.

De este modo se busca rutas con menores tiempos de entrega, bajo flujo vehicular, horas pico y horarios de las entidades destinatarias. Es así como se crean rutas útiles para realizar los envíos, se determinó las siguientes zonas de entrega: el centro de operaciones donde se realizan los envíos está ubicado en la zona centro, de esta forma se observa en el Cuadro 6.

Cuadro 6. Zonas de distribución

Zona	Localidad	Limites	Destinatario	% participación	Tipo envío
NORTE	Usaquén, Suba, Chapinero, Barrios Unidos, Teusaquillo y Engativá	Corresponde a toda la zona norte desde la calle 45 hasta la calle 220 y desde la carrera primera hasta la Avenida Boyacá	Colpensiones, personas naturales, secretaria de ambiente, SDIS, UAESP, Universidad distrital	30	MOTORIZADO Y COURIER
OCCIDENTE	Suba, Engativá, Fontibón, Puente Aranda y Kennedy	Corresponde a la zona occidente desde la calle 220 hasta la calle 13 y desde la Avenida Boyacá hasta la Avenida Cali	Personas naturales, IDRD, Ministerio de la salud, secretaria de movilidad, Indumil	10	MOTORIZADO Y COURIER
CALLE 26	Teusaquillo y Mártires	Corresponde a la zona de la Calle 26 y aledañas desde la Av. Carrera 30 hasta la Av. Boyacá.	SUPERCARDE, Contraloría, Lotería, filarmónica, Concejo, Secretaria de educación, secretaria de la mujer, Gobernación, Veeduría, compensar, CAN	20	MOTORIZADO
CENTRO	Candelaria, Santafé	Corresponde a la zona centro desde la calle primera hasta la calle 44 y desde la avenida circunvalar hasta la carrera 14	Ministerio hacienda, Ministerio de agricultura, Bancos, juzgados, personas naturales, porvenir,	30	MOTORIZADO

Cuadro 6. (Continuación)

Zona	Localidad	Limites	Destinatario	% participación	Tipo envío
SUR	Antonio Nariño, Rafael Uribe, Tunjuelito, San Cristóbal	Corresponde a la zona sur, variante de la autopista sur.	personas naturales	6	MOTORIZADO
ZONAS DE DIFICIL ACCESO	San Cristóbal, Usme, Ciudad Bolívar, Bosa	Corresponde a las zonas con inseguridad, zona sin parqueadero, lugares de difícil acceso, fronteras invisibles o que demoran por el flujo de vehículos.	Personas naturales	4	COURIER

Fuente: Auditoría propia.

4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos en las tres etapas previas. De la primera etapa se realizó un análisis de los puntajes obtenidos en el autodiagnóstico en los cuales se tiene que para la primera etapa el puntaje de la categoría estratégica fue de 81.4 %, significa que hay actividades por mejorar en el caso de la política de gestión documental la cual se encuentra en proceso de actualización, el proceso de la planeación de la función archivística, la elaboración y aprobación en instancias del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del Plan institucional de archivos - PINAR e inclusión de actividades de gestión documental en la planeación de la entidad.

En la categoría documental se muestra una calificación de 66.2 %, se analiza que en la actualidad se han detectado puntos débiles en las actividades como: el inventario de documentos de Derechos Humanos no susceptible de eliminación, la elaboración, aprobación, tramitación de validación, ejecución y publicación de la Tabla de Retención Documental – TRD, la elaboración y publicación del Cuadro de Clasificación Documental CCD y principalmente la normalización de la producción documental (recepción, radicación unificada, consecutivos, formatos), principalmente esta última se debe a que en dicha actividad se ha presentado problemas de radicación y recepción de la información y como resultado se ven afectados los procesos misionales de la organización.

La elaboración, aprobación, implementación y publicación del Programa de Gestión Documental – PGD, contiene las necesidades archivísticas elaboradas por la entidad, estas están en proceso de aprobación por el ente evaluador. En el caso de las tablas de retención documental se aplican según la normatividad vigente y aplicable, pero no están actualizadas. Se analiza que la calificación obtenida es adecuada para el avance de la implementación en la entidad y significa que en el tema estratégico y de archivo la entidad lleva un avance considerable con alternativas y oportunidades de mejora.

La categoría tecnológica obtiene una calificación de 64.6 % correspondiente al promedio de sus actividades de gestión y las que están en proceso de aprobación para su implementación. Se analiza el avance electrónico y se puede ver que la entidad no cuenta con información electrónica clasificada ni con expedientes electrónicos, por lo tanto, en esta categoría se debe planificar y desarrollar propuestas y proyectos. En esta categoría falta implementar actividades que se encuentran en el autodiagnóstico, por lo tanto, se analizara el componente documental y se crean planes de acción para mejorar el desempeño y lograr contribuir con lo planteado en la estrategia.

Y la categoría cultural, obtiene una calificación de 88.5 %, siendo la más fuerte de la entidad, ya que la política de las entidades públicas es trabajar para que sus actividades estén alineadas a la gestión documental, a la política ambiental, sensibilización y capacitación de los funcionarios sobre documentos y facilidad de acceso y consulta de la información de archivo.

Finalmente, el componente de la gestión documental tiene una ponderación de 71.8 % obtenido del promedio de las cuatro categorías. Se puede analizar que este resultado está por debajo del promedio ya que algunas actividades se encuentran en proceso de planificación, en estudio y evaluación por parte de la entidad y/o el ente encargado para su revisión.

El resultado de este análisis para la categoría documental es proponer crear el plan de acción según el acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.³²

El análisis de la etapa dos se realizó teniendo en cuenta la experiencia de la entidad en el tema de pensiones, logrando una reducción de las tipologías que no se estaban y que se podían definir dentro de una misma obteniendo así finalmente diez tipologías que recogen todos los trámites y servicios de la dependencia de pensiones enunciadas a continuación:

1. Documentos Faltantes: En caso de que falte algún documento para una solicitud inicial realizada.
2. Consulta Cuota Parte: Para consultas y respuestas relacionadas directamente con cuotas partes.
3. Cumplimiento Fallo: Cuando la solicitud hace referencia a un fallo judicial.
4. Trámite PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes
5. Revisión de Invalidez. Para dictámenes y constancias de las Juntas de calificación de Invalidez.
6. Formato único de Solicitud: Para las solicitudes de reconocimiento y/o reliquidación de prestaciones pensionales con formato único.
7. Recursos: Para los recursos impuestos hacia la entidad por resoluciones expedidas.
8. Reliquidación: Para las solicitudes que no tienen el Formato Único de Solicitud.
9. Cuenta de Cobro. Para toda la gestión relacionada con las cuentas de cobro de contratistas del área.
10. Designación en vida Ley 1204 de 2008. Para las designaciones que hacen los causantes de la prestación.

³² ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA-ESAP-. Modelo integrado de planeación y gestión. En: ESAP. [En línea]. Diapositivas MIPG. 2017. p 9-39, [consultado 07 de abril de 2018]. Disponible en: <http://sirecec2.esap.edu.co/admon/archivos/20171204030104.pdf>

Finalmente, en la etapa 3 se hace la creación de las rutas facilitará el trabajo de los motorizados y ayudará a mejorar los tiempos de entrega de los documentos enviados y así mismo el acuse de recibido o cumplido se cargará más rápido al sistema.

En el Cuadro 7 se observa las rutas que deben seguir los motorizados según la zona. La recomendación se dio después de un análisis en campo, realizado en el mes de marzo en el cual se realizó entregas y se hizo muestras de toma de tiempos para los destinatarios con mayor flujo de documentos y para las zonas a nivel Bogotá.

Cuadro 7. Rutas de mensajería

Zona	Tipo envió	Rutas mensajería
NORTE	MOTORIZADO Y COURIER	Hacia el norte por la séptima o por avenida caracas. Hacia el sur por la Av. carrera 30 o por la Av. 68
OCCIDENTE	MOTORIZADO Y COURIER	Hacia el Noroccidente por la carrera 30 o por la calle 26. Hacia el occidente-Engativá por la calle 26 y la av. ciudad de Cali. Hacia el occidente- Kennedy,
CALLE 26	MOTORIZADO	Hacia el occidente y hacia el oriente por la calle 26 con desvíos en Teusaquillo, Can, acueducto y SUPERCADÉ.
CENTRO	MOTORIZADO	Hacia el Centro-Sur desde la calle 13 hasta la calle primera, por la carrera séptima (7) y retorno por la carrera octava (8) y hacia el Centro-Norte desde la calle 13 hasta la calle 44 por la séptima y retorno por la carrera trece (13).
SUR	MOTORIZADO	Hacia el sur por la Caracas y retorno por la autopista Sur.
ZONAS DE DIFICIL ACCESO	COURIER	Estas zonas son enviadas por mensajería especializada para ahorrar tiempos de entrega y garantizar la seguridad del personal contratado. Por lo tanto, la empresa encargada se responsabiliza por asignar las rutas.

Fuente: Autoría propia.

Se puede analizar que se debe tener en cuenta la definición de zonas está realizada según los destinatarios de la entidad y la cantidad de documentos dirigidos a dicha zona. De este modo las rutas están sujetas y dependen de factores como la urgencia de la entrega, el número de envíos por zona, la hora de salida, el tipo de documento, la cantidad de documentos para la misma zona y la disponibilidad de los motorizados.

5. CONCLUSIONES

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión de manera general satisface la necesidad de hacer una entidad más eficiente en el uso de sus recursos generando un impacto positivo y de valor para los ciudadanos. Para que la entidad logre mejorar, primero debe identificar cuáles son las actividades y procesos críticos que posee la organización, y esto se logra con la herramienta autodiagnóstico del Modelo que sirve para crear planes de acción y de mejora de acuerdo con las leyes, normas y demás que hacen parte del tema de interés.

La gestión documental es una dimensión que permite reducir el tiempo de los servicios y tramites que realiza toda la entidad, esto se debe porque está directamente relacionada con el flujo de la información desde su entrada y creación hasta su disposición final o entrega a los ciudadanos, y además permite gestionar el almacenamiento, disponibilidad y seguridad de esta información para en caso de volver a requerirla se pueda obtener fácilmente.

Un proceso, actividad o labor se puede ver afectado en la medida que este tenga diferentes elecciones para un mismo objetivo, es por esto por lo que al reducir las 70 tipologías de pensiones a 10 tipologías se logran resultados positivos en cuanto al ahorro del tiempo en el flujo del trámite, una radicación más rápida y con baja probabilidad de equivocarse y así mismo hace que el usuario entienda más el tipo de trámite que está realizando. Se puede concluir con la práctica en los procesos de radicación que la persona que realice esta actividad debe estar en la capacidad de realizar la creación de la información correctamente y esto se logra con capacitaciones, manuales o guías de uso del sistema y conocimiento general de los trámites y servicios que se reciben por ventanilla.

La creación de la información al momento de radicar se hace tan importante que de ella depende el resto del proceso que tendrá el PQRS o tramite, por lo tanto, se debe garantizar que esta actividad que hace parte de la Gestión documental cumpla con brindar información de calidad y con el mínimo de errores para evitar contratiempos. Igualmente, al finalizar el trámite y dar respuesta a la petición o trámite la cual se dirige a una entidad o un usuario debe contener información correcta para evitar reproceso en el área de correspondencia.

Es muy importante tener las actividades registradas en manuales o instructivos ya que nos permiten saber cómo es el procedimiento que se debe seguir, tener un orden claro y dar continuidad en los procesos. Así, con la creación de las rutas se permite tener una mejor visión de cuáles son las zonas de mayor influencia para él envió de las comunicaciones, permitiendo realizar la ruta más rápida y con mayor claridad para el motorizado. Del mismo modo determinar el alcance que se le dará a los motorizados y a la mensajería Courier a nivel Bogotá D.C ayudará a evitar retrasos en la entrega de mensajería.

6. RECOMENDACIONES

El MIPG es una herramienta que se puede aplicar a todas las entidades del sector público colombiano, de igual forma acoge las diferentes dependencias de las entidades permitiendo su aplicación mediante las siete dimensiones. Por consiguiente, se recomienda profundizar en la dimensión información y comunicación y en los procesos de entidad para mejorar la eficiencia general en el flujo de la información y su seguridad.

Se recomienda realizar una depuración de las tipológicas documentales en las demás dependencias que tengan procesos y actividades con información y comunicación para garantizar que los tramites se hagan más rápido y con buena calidad brindado a los ciudadanos y garantizando la transparencia.

Se recomienda usar tecnologías para el envío de la información como correo electrónico certificado para disminuir la carga de los envíos por los motorizados y evitar contratiempos. Así mismo actualizar frecuentemente las entidades destinatarias y las rutas que se deben seguir para llegar a ellas desde la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA. -ANI- Glosario: Sisteda.: [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sobre la ANI. [Consultado 17 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.ani.gov.co/glosario/sistema-de-desarrollo-administrativo-sisteda>.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. Acuerdo 257 de 2006. “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”. En: Alcaldía mayor de Bogotá D.C. [sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sistemas jurídicos. Normas. 1977. [Consultado el 28 de abril de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307>

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. Decreto 1150 de 29 de diciembre de 2000 “Por el cual se modifican los Decretos 350 de 1995 y 716 de 1996, se delega la facultad de contratar con cargo al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá D.C., se asignan unas funciones y se dictan otras disposiciones”. En: Alcaldía mayor de Bogotá D.C. [sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sistemas jurídicos. Normas. 1977. [Consultado el 28 de abril de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4108>

ALCALDÍA MAYOR DE SANTA FE DE BOGOTÁ, D.C. Decreto 716 de 20 de noviembre de 1996 “por el cual se modifica y adiciona el Decreto 350 de 1995 y se asignan funciones para la operación del Fondo de Pensiones Públicas de Santa Fe de Bogotá, D.C.” En: Alcaldía mayor de Bogotá D.C. [sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sistemas jurídicos. Normas. 1977. [Consultado el 28 de abril de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1689>

CONCEJO DEL DISTRITO ESPECIAL DE BOGOTÁ. Acuerdo 2 de 10 de mayo de 1977 “por el cual se crea el Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital”. En: Alcaldía mayor de Bogotá D.C. [sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Sistemas jurídicos. Normas. 1977. [Consultado el 28 de abril de 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=578>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Guía para el uso de la Herramienta de Autodiagnóstico de las Dimensiones Operativas. En: Departamento administrativo de la función pública. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Espacio virtual de asesoría de la función

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Manual operativo: sistema de gestión mipg. En: Función Pública. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Documentos. Octubre 13 de 2017. p 8-70 [consultado 17 marzo de 2018].
Archivo pdf Disponible en:

http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1508252644_ace62198c2ac686891d7127d86f84937.pdf.

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA-ESAP-. Modelo integrado de planeación y gestión. En: ESAP. [En línea]. Diapositivas MIPG. 2017. p 9-39, [consultado 07 de abril de 2018]. Disponible en: <http://sirecec2.esap.edu.co/admon/archivos/20171204030104.pdf>

FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES. Reseña histórica. En: FONCEP. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Acerca del Foncep. Reseña histórica. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.foncep.gov.co/index.php/acerca-del-foncep/resena-historica.html>

FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES. Reseña histórica. En: FONCEP. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Acerca del Foncep. Plan Estratégico FONCEP. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.foncep.gov.co/index.php/acerca-del-foncep/plan-estrategico-foncep.html>

FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES. Reseña histórica. En: FONCEP. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Acerca del Foncep. Principios y Valores. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.foncep.gov.co/index.php/acerca-del-foncep/principios-y-valores.html>
GAITÁN, Rodrigo Y NIEBEL, Benjamín. Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. 3 ed. Bogotá D.C. CO. Ecoe Ediciones 2015. 476 p. ISBN 978-958-771-163-9.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistema de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.CO. El instituto 2015. p 36.

TORRES, Mónica Alejandra. Modelo de optimización de procesos de recepción, radicación y distribución de correspondencia en CAF Colombia. [En línea] Trabajo de grado Profesional en Ciencia de la Información-Bibliotecóloga. Bogotá, D.C. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de comunicación y lenguaje, 2014. p. 77-82., [Consultado 17 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14713/TorresGonzalezMonicaAlejandra2014.pdf?sequence=1>

WILCHES, Carolina y MENDOZA, Juan. Guía metodológica para la racionalización de trámites. En: Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Publicaciones. Guías. Diciembre de 2017. p 5. [Consultado 17 de marzo de 2018]. Archivo pdf. Disponible en: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12->

04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054

YEPES, Andrés. Manual de gestión documental. En: Hospital la misericordia. [Sitio web]. Manual. Comité interno de archivo. Gestión documental. Yalí, Antioquia. CO. 08 de Julio de 2013. p 4-14. 20-32, 45-50. [Consultado 08 de abril de 2018]. Archivo pdf. Disponible en: http://www.hospitalyali.gov.co/wp-content/uploads/2015/05/doc_MANUAL-DE-GESTION-DOCUMENTAL.pdf

ANEXOS

Anexo A
DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUTODIAGNÓSTICO POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
FONCEP	71.8

Componente	Calificación	Categoría	Calificación	Actividades de gestión	Puntaje (0 - 100)	Observaciones
Gestión Documental	71.8	Estratégico	81,4	La Entidad cuenta con una Política de Gestión Documental	75	PROCESO DE ACTUALIZACIÓN
				Los temas de Gestión Documental fueron tratados en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo o en reuniones del Comité Interno de Archivo	80	SI FUERON TRATADOS Y SE REALIZA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL
				Elaboración y utilización del Diagnóstico Integral de Archivos	70	NO
				Frente al proceso de la planeación de la función archivística, elaboración y aprobación en instancias del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, del Plan institucional de archivos - PINAR e inclusión de actividades de gestión documental en planeación de la entidad.	80	REALIZADO CON ACTIVIDADES PENDIENTES
				Elaboración, aprobación, implementación y publicación del Programa de Gestión Documental - PGD,	90	SE ENCUENTARA EN PROCESO DE PLANIFICACION

	Documental	66,2	Elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental - TRD.	88	SE ENCUENTRA
			Normalización de la producción documental (recepción, radicación unificada, consecutivos, formatos)	50	
			Organización de Fondo Acumulado	1	NO
			Elaboración y publicación del Cuadro de Clasificación Documental CCD	50	
			Elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental - TRD.	60	
			Actualización de Tabla de Retención Documental	75	
			Inventario de la documentación de sus archivos de gestión en el Formato Único de Inventario Documental - FUID:	70	
			Inventario de la documentación de su archivo central en el Formato Único de Inventario Documental - FUID:	70	
			Transferencias de documentos de los archivos de gestión al archivo central	80	EN PROCESO DE PLANIFICACIÓN
			Inventario de documentos de Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario no susceptible de eliminación	50	
			Procedimientos de disposición final de documentos	70	SE ENCUENTRA DESACTUALIZADO
			Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación - SIC	70	

			Conservación de documentos en soporte físico	95	AUN FALTA UNA POLITICA DE EXPEDIENTE DIGITAL
			Preservación de documentos en soporte digital	65	
	Tecnológico	64,6	Clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos	50	NO SE CUENTA CON POLITICAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS
			Parametrización de Tablas de control de acceso	62	
			Implementación de los requisitos de integridad, autenticidad, inalterabilidad, disponibilidad, preservación y metadatos de los documentos electrónicos de archivo en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico.	75	
			Expedientes electrónicos	55	
			Mecanismos o controles técnicos en los Sistemas de Información para restringir el acceso a los documentos en entorno electrónico	81	
	Cultural	88,5	Actividades para alinear la gestión documental a la política ambiental	90	
			Facilidad de acceso y consulta de la información de archivo	97	
			Sensibilización y capacitación funcionarios sobre archivos	87	

			Gestión documental alineada con las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad implementada en la Entidad	80
--	--	--	---	----

Anexo B
DOCUMENTACIÓN Y GUÍAS DE REFERENCIA (COLOR GRIS)

Actividades de gestión	Puntaje	Guías y normas técnicas	Normatividad	Otros	Diseño alternativas de mejora
Normalización de la producción documental (recepción, radicación unificada, consecutivos, formatos)	50	Acuerdo 60/01 AGN	http://repositorio.archivogeneral.gov.co/repositorio/ http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos	<p>Crear plan de capacitación para las personas de radicación</p> <p>Actualizar los equipos usados para radicación (mínimo 6 GB de memoria RAM)</p> <p>Optimizar los servicios de mensajería de tipo Courier y motorizados</p> <p>Implementar opciones de mensajería por correo electrónico certificado, revisar el art. 10, Ley 962 de 2005. Utilización del correo para el envío de información.</p> <p>Crear Bitácora de los ID anulados con respectiva justificación y firma del responsable de correspondencia.</p> <p>Elaborar planillas, formatos y controles automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y disponga de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas.</p> <p>Generar una respuesta automática para los documentos de entrada por ventanilla del tiempo máximo de respuesta según el tipo de documento y según el tiempo de ley definidos para tal fin.</p> <p>Crear programa de seguimiento de las devoluciones, asociarlas al ID respectivo, e informar a la dependencia. El sistema de seguimiento de los envíos debe tener en línea reportes de los envíos físicos por destino (Bogotá, nacional).</p> <p>Asignar un horario para el reparto y distribución de las comunicaciones</p> <p>De acuerdo al Acuerdo 060 de 2001 la correspondencia debe ser centralizada, por lo tanto se sugiere usar un único espacio para correspondencia y otro para radiación.</p> <p>Programar actividades de alistamiento para el envío a</p>	3 meses

				través del servicio de mensajería externa, con su respectivo control y seguimiento.	
Elaboración y publicación del Cuadro de Clasificación Documental CCD	50	Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.8. Ley 1712/14 art 12 literal d.	http://repositorio.archivogeneral.gov.co/repositorio/ http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos	Depuración de tipologías que no se usen Diseñar una estructura jerárquica y lógica de los expedientes Tener en cuenta los principios de la delimitación, la unidad, estabilidad y simplificación para el CCD Las tipologías depuradas deben depender de las características y necesidades de la entidad, así mismo como la estructura del CCD	3 meses
Clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos	50	Decreto 1080/15 Cap. VII	http://repositorio.archivogeneral.gov.co/repositorio/ http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos	Crear expedientes electrónicos de acuerdo a la normativa vigente Clasificar la información electrónica de acuerdo con el CCD y las TRD Crear plan de capacitación y fomentación del uso de las tecnologías modernas	3 meses