

| | | |
|---|---|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

| | | |
|-------|-----|------|
| Fecha | | |
| Día | Mes | Año |
| 02 | 06 | 2016 |

| Auditoría al Subproceso de Gestión Documental y Bibliográfica | |
|--|---|
| Representante de la Auditoría: | Lina María Hincapié Londoño |
| Auditor Líder: | Lina María Hincapié Londoño |
| Auditor: | Víctor Raúl Rodríguez Rendón Sergio Alberto Correa Barrera Mario Enrique Ortiz Moreno |
| Objetivo General | Evaluar el Subproceso de Gestión Documental y Bibliográfica. |
| Objetivos Específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el manejo de las comunicaciones oficiales y de expedientes contractuales. • Verificar el cumplimiento en los Procedimientos internos de Gestión Documental y Bibliográfica. • Analizar los resultados de los Indicadores del subproceso. |
| Alcance | Subproceso de Gestión Documental y Bibliográfica |
| Fecha de apertura: | 12 de mayo de 2016 |
| Fecha de cierre: | 2 de junio de 2016 |

ASPECTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

El cumplimiento y la aplicación de las políticas internas de la Entidad, orientan a la operatividad del Sistema General de Calidad e integra la norma ISO 9001:2008 con la NTCGP 1000:2009 y tienen en cuenta lo establecido por la Ley 87 de 1993, en relación al Control Interno en las entidades públicas, la Ley 734 de 2002, relacionada con el código disciplinario único y las demás normas concordantes con la responsabilidad y funciones de los servidores públicos.

La oficina de Auditoría Interna constituye un apoyo al logro de los objetivos y metas institucionales, ayuda a la protección de sus recursos y fomenta la eficacia y efectividad de cada una de las actividades que realizan sus procesos y subprocesos en las diferentes áreas.

En este documento se presenta el informe de auditoría realizado al Subproceso de Gestión Documental y Bibliográfica en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.



| | | |
|---|---|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

Este informe constituye el resultado de aplicación de normas técnicas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados en Colombia y como resultado de las diferentes acciones de verificación y evaluación practicadas de acuerdo al planeamiento de la auditoría.

2. LA ENTIDAD

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá es una Entidad administrativa de derecho público que asocia a 9 de los 10 municipios que conforman el Valle de Aburrá. En la actualidad está integrada por los municipios de Medellín (como ciudad núcleo), Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, La Estrella, Sabaneta y Caldas. El Área Metropolitana del Valle de Aburrá fue creada mediante Ordenanza Departamental N° 34 del 27 de Noviembre de 1980, para la promoción, planificación y coordinación del desarrollo conjunto y la prestación de servicios de los municipios que la conforman.

El principal órgano de decisión es la Junta Metropolitana, conformada por el Alcalde de Medellín, denominado Alcalde Metropolitano por ser el municipio núcleo, el Gobernador de Antioquia o su representante, los alcaldes de los otros municipios miembros (Envigado asiste en calidad de invitado), un concejal en representación del Concejo de Medellín y un concejal en representación de los concejos de los demás municipios integrantes.

Actualmente cumple funciones de:

- Planificar el territorio puesto bajo su jurisdicción.
- Ser autoridad ambiental en la zona urbana de los municipios que la conforman.
- Ser autoridad de transporte masivo y metropolitano.
- Ejecutar obras de interés Metropolitano

ASPECTOS PRELIMINARES

A. ANOTACIONES INICIALES:

El Subproceso de Gestión Documental y Bibliográfica, hace parte del proceso “Gestión de la Información, el Conocimiento y las Comunicaciones”, tiene por objeto “Definir los parámetros y la metodología tanto para la gestión y el control de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por la Entidad, como para la

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

organización y actualización de los tipos documentales que conforman los expedientes; a fin de garantizar el cumplimiento del ciclo vital de los documentos y respetando los principios de orden original y de procedencia”.

Como antecedente de auditorías anteriores, se tiene la practicada en desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en marzo de 2015, con el objeto de “verificar el desempeño del proceso y de los procedimientos vinculados y su conformidad con la norma NTCGP-1000 y el manual de calidad de la Entidad” y la Auditoría de gestión practicada por la oficina de Auditoría Interna entre los meses de abril y mayo de 2015, donde se evaluó el proceso, haciendo verificación de las actividades desarrolladas.

Documentos de Referencia:

- Ley 594 de 2000.
- Acuerdo 060 de 2001, del Archivo General de la Nación.
- Resolución Metropolitana No. 000902 del 22 de Julio de 2014.
- Instructivo de Gestión documental de la Entidad

B. PROCEDIMIENTO:

- Planeación de la auditoría, incluyó estudio de informes de auditorías anteriores (Calidad y Auditoría Interna) y Plan de trabajo.
- Verificación del estado de la información reportada en los Sistemas de Información Metropolitana.
- Solicitud de información complementaria.
- Entrevista y verificación de información con funcionarios de la Oficina Gestión Documental.
- Clasificación y análisis de la información.
- Elaboración del Informe definitivo.

C. HERRAMIENTAS Y DOCUMENTOS:

Las herramientas informáticas y documentos utilizados en la Auditoría fueron:

1. Informática
 - Sistemas Internos de comunicación (Sistema de Información Metropolitano, Intranet, Alphasig).
 - Sistema de Información Financiera “SICOF” módulo de presupuesto.



| | | |
|---|---|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

- Intranet de la Entidad
- Programa Excel

2. Físicos:

- Expedientes Contractuales
- Información suministrada por personal de Gestión Documental
- Entrevistas.

D. DESARROLLO

Gestión Documental y Bibliográfica es un subproceso de Gestión de la Información, el cual tiene como objetivo de calidad “Definir los parámetros y la metodología tanto para la gestión y el control de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por la Entidad, como para la organización y actualización de los tipos documentales que conforman los expedientes; a fin de garantizar el cumplimiento del ciclo vital de los documentos y respetando los principios de orden original y de procedencia”.

Mediante la Resolución Metropolitana No D 000902 del 22 de Julio de 2014, se adoptó el instructivo y el proceso de administración de Gestión Documental y Bibliográfica del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, esta herramienta es la guía que debe orientar los pasos a seguir para la ejecución de las actividades relacionadas con el flujo documental, el cual consiste en recepción, radicación, registro, digitalización, direccionamiento, distribución de las comunicaciones oficiales, conservación, almacenamiento y actualización de los expedientes, seleccionar, analizar, almacenar, evaluar, facilitar y difundir la información bibliográfica y cartográfica.

De acuerdo a directrices funcionales fijadas por el Archivo General de la Nación, como ente regulador de archivística en Colombia, el trabajo auditor se inició verificando los siguientes aspectos:

- La correcta disposición y organización de la documentación verificando que la información institucional es recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y conservada como fuente de la historia.
- La documentación está dispuesta en condiciones de preservación de la información dando cumplimiento a la función probatoria garantizadora y perpetuadora del archivo.

| | | |
|---|---|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

- La información no está organizada y clasificada acorde a las series, sub series y unidades documentales, descritas en las tablas de Retención Documental.

En cumplimiento del objeto de la auditoría se verificaron los siguientes aspectos que hacen parte del subproceso de Gestión Documental y Bibliográfica:

1. Expedientes contractuales:

La conservación de los expedientes administrativos, ambientales y de quejas se lleva a cabo en forma física mediante carpetas numeradas y foliadas, de manera documental mediante el escaneo digital de la información en el Sistema de Información Metropolitano (SIM) de la Entidad, la finalidad del proceso es facilitar el acceso a las consultas y proveer las últimas informaciones y/o actuaciones para la toma de decisiones. Según el procedimiento establecido “Administración de la Gestión Documental y Bibliográfica, estas acciones se documentan mediante formato Código: I-GIN-01 - Versión: 06 - Fecha: 2014/05/22”, todos los documentos deben ser analizados antes de ser ingresados a las respectivas carpetas.

La actualización del expediente consiste en la Incorporación de documentos correspondientes a una serie documental para disponer de soporte que sirva de referencia en la toma de decisiones jurídicas, técnicas y administrativas. Los expedientes son actualizados continuamente, de acuerdo al procedimiento definido por el Sistema de Gestión de la Calidad. Los expedientes fueron inspeccionados, en el archivo de la Entidad que están establecidos tres (3) tipos de expedientes:

- **Expedientes ambientales:** para actualizar la información se procede a fechar y organizar en forma ascendente las comunicaciones oficiales que van a ser indexadas en los expedientes y continuar el procedimiento tal y como está descrito en el instructivo correspondiente.
- **Expedientes administrativos:** La documentación se ordena en forma lógica y cronológica, procediendo a numerar cada uno de los documentos en la parte superior conservando el consecutivo de la carpeta y continuar el procedimiento tal y como está descrito en el instructivo correspondiente.
- **Expedientes de queja:** se procede a legajar los documentos en el respectivo expediente tal y como se explica en el instructivo correspondiente, dejando constancia en el F-GIN-04 Hoja de Ruta de Expedientes.

Para el análisis de los expedientes contractuales, se realizó seguimiento a la

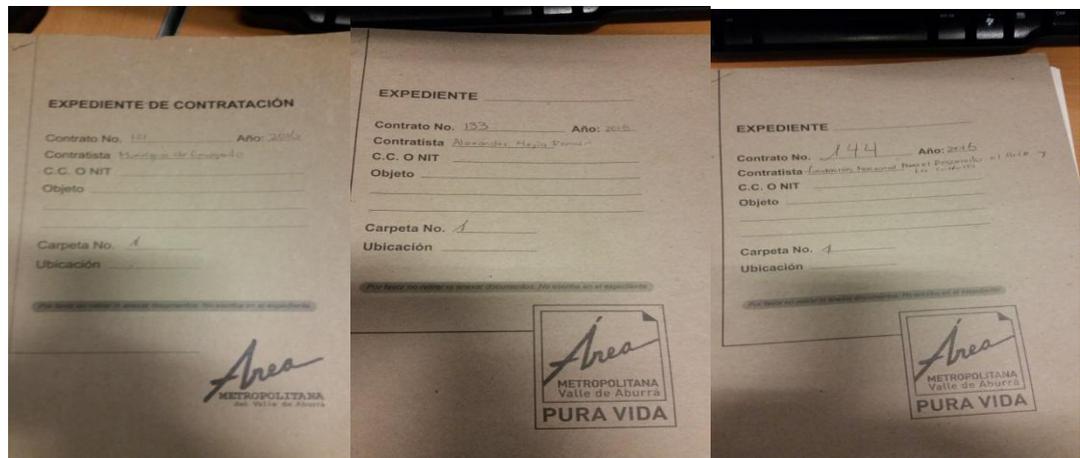
| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

oportunidad e integridad de la información y verificar la acertada administración de los expedientes, para lo cual se procedió a la revisión de cincuenta expedientes contractuales, destacando situaciones tales como:

- Expediente Contrato CD 107-2016: Informe de interventoría no se encuentra firmado.
- Expediente Contrato CD 715-2014: Informe de interventoría no se encuentra firmado.
- Expediente Contrato CD 683-2014: Contrato sin liquidar en estado de archivado
- Expediente Contrato CD 402-2014: Informe de interventoría no se encuentra firmado.
- Expediente Contrato CD 070-2016: Acta de pago no se encuentra firmada por la contratista.
- Expediente Contrato CD 085-2015: Acta de Recibo Final sin la firma del Supervisor.

Estos casos al cierre de la auditoría se encontraban subsanados.

- De igual manera se observaron algunos expedientes diligenciados parcialmente en su portada, lo que puede generar confusiones y/o falta de información, en el momento de la consulta.



2. Administración de la comunicación oficial:

- Oportunidad en la entrega de la Comunicación Oficial recibida tipo ambiental:**
De acuerdo al Instructivo de Gestión Documental y Bibliográfica, para brindarle



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

confiabilidad a los procedimientos en cada una de sus etapas, los servidores públicos de la Oficina de Gestión Documental, analizan uno a uno los documentos que ingresan, verificando que cumplan con características definidas en el manual.

El siguiente gráfico corresponde a las comunicaciones oficiales recibidas y entregadas durante los últimos doce (12) meses:

Cuadro N°1

| Año | Item | Valor | % Cump. | Mínimo | Aceptable | Ideal |
|------|------|-------|---------|--------|-----------|-------|
| 2016 | Abr | 77 | 77.82 | 70 | 80 | 100 |
| 2016 | Mar | 72 | 72.8 | 70 | 80 | 100 |
| 2016 | Feb | 81 | 81.82 | 70 | 80 | 100 |
| 2016 | Ene | 72 | 72.66 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Dic | 61 | 61.89 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Nov | 73 | 73.82 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Oct | 82 | 82.52 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Sep | 74 | 74.25 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Ago | 67 | 67.62 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Jul | 63 | 63 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Jun | 82 | 82.95 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | May | 88 | 88.12 | 70 | 80 | 100 |

Fuente: Alphasig

Respecto al comportamiento en los meses enero, febrero y abril de 2016, el valor de cumplimiento evidenciado es mínimo y respecto al mes de abril el porcentaje de cumplimiento es aceptable.

Las variables del indicador son las siguientes:

Número de C.O.R. ambiental entregado período V4303

Número de C.O.R. ambiental entregadas período con cumplimiento tiempos V4303

Los valores correspondientes a las variables medidas durante lo corrido del año 2016 son los siguientes:



| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

Cuadro N° 2

| Período | C.O.R. Ambiental Entregadas | C.O.R. Ambiental Entregadas Oportunamente | Porcentaje de Cumplimiento |
|---------|-----------------------------|---|----------------------------|
| Enero | 758 | 552 | 72.82% |
| Febrero | 913 | 750 | 82.15% |
| Marzo | 635 | 464 | 73.07% |
| Abril | 715 | 562 | 78.60% |
| Total | 3,021 | 2,328 | 77.06% |

Fuente: Alphasig

La oportunidad de entrega en la comunicación Oficial recibida durante el primer cuatrimestre del año fue en promedio del 77%, nivel mínimo de acuerdo a la tabla de valores.

- b. **Oportunidad en la entrega de la Comunicación Oficial recibida tipo queja:** De acuerdo al indicador del sistema alphasig se registra el siguiente comportamiento:

Cuadro N° 3

| Año | Item | Valor | % Cum | Mínimo | Aceptable | Ideal | 100% |
|------|------|-------|-------|--------|-----------|-------|------|
| 2016 | Abr | 81 | 81.76 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2016 | Mar | 72 | 72.55 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2016 | Feb | 52 | 52.13 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2016 | Ene | 52 | 52.04 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2015 | Dic | 25 | 25.23 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2015 | Nov | 56 | 56.55 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2015 | Oct | 84 | 84.21 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2015 | Sep | 60 | 60.62 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2015 | Ago | 45 | 45.4 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2015 | Jul | 40 | 40.59 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2015 | Jun | 97 | 97.3 | 70 | 80 | 100 | 100 |
| 2015 | May | 99 | 99.36 | 70 | 80 | 100 | 100 |

Fuente: Alphasig

Las variables del indicador son las siguientes:

$$\frac{\text{Número de C. O. R. de tipo administrativo entregadas en el periodo que cumplieron con los tiempos establecidos}}{\text{Número de C. O. R. de tipo administrativo entregadas en el periodo}}$$

Consultadas las estadísticas respecto al comportamiento de entrega de la correspondencia oficial recibida se tiene lo siguiente:



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

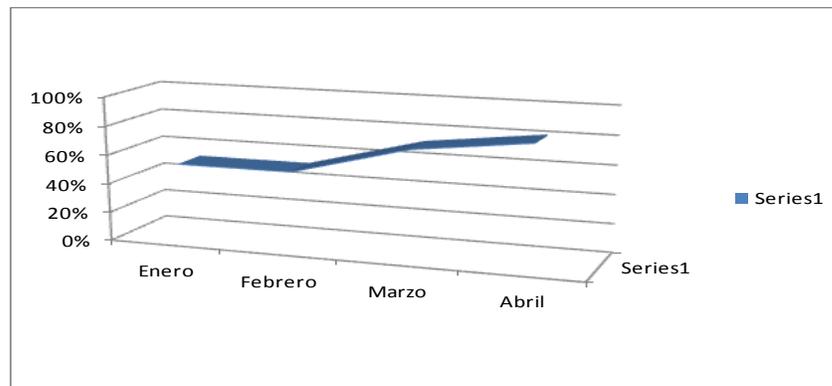
Fecha: (aa/mm/dd)

Cuadro N° 4

| Período | C.O.R. Entregadas (Quejas) Período | C.O.R. (Quejas) Entregadas Cumplidamente/Período | Porcentaje de Cumplimiento |
|---------|------------------------------------|--|----------------------------|
| Enero | 98 | 51 | 52.04% |
| Febrero | 188 | 98 | 52.13% |
| Marzo | 102 | 74 | 72.55% |
| Abril | 170 | 139 | 81.76% |
| Total | 558 | 362 | 64.87% |

Fuente: Alhasig

La oportunidad de entrega de la comunicación oficial recibida en el primer cuatrimestre del año fue del 65% considerado mínimo. Sin embargo es necesario observar la curva ascendente del indicador:



- c. **Oportunidad en la entrega de la Comunicación Oficial recibida tipo administrativo:** En el sistema Alphasig se encuentra reportada la siguiente información:

Cuadro N° 5

| Año | Item | Valor | % Cum | Mínimo | Aceptable | Ideal |
|------|------|-------|-------|--------|-----------|-------|
| 2016 | Abr | 86 | 86.91 | 70 | 80 | 100 |
| 2016 | Mar | 87 | 87.72 | 70 | 80 | 100 |
| 2016 | Feb | 83 | 83.93 | 70 | 80 | 100 |
| 2016 | Ene | 85 | 85.22 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Dic | 89 | 89.35 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Nov | 90 | 90.65 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Oct | 88 | 88.03 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Sep | 90 | 90.86 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Ago | 87 | 87.8 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Jul | 89 | 89.45 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | Jun | 91 | 91.89 | 70 | 80 | 100 |
| 2015 | May | 92 | 92.68 | 70 | 80 | 100 |

Fuente: Alphasig



| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

Variables del indicador:

$$\frac{\text{Número de C.O.R. de tipo administrativo entregadas en el período que cumplieron con los tiempos establecidos}}{\text{Número de C.O.R. administrativo entregadas en el período}}$$

Los valores correspondientes a las variables medidas durante lo corrido del año 2016 son los siguientes:

Cuadro N° 6

| Período | Nº de C.O.R. de tipo Administrativo entregadas en el período | Nº de C.O.R. de tipo cumplidas en el período | Porcentaje de Oportunidad |
|---------|--|--|---------------------------|
| Enero | 494 | 421 | 85.22% |
| Febrero | 840 | 705 | 83.93% |
| Marzo | 741 | 650 | 87.72% |
| Abril | 848 | 737 | 86.91% |
| Total | 2,923 | 2,513 | 85.97% |

Fuente: Alphasig

La oportunidad de entrega de las comunicaciones oficiales de tipo administrativo presentan cumplimiento aceptable. Al ser consultado el personal que administra la información y confrontarla con la plataforma se evidenció que el programa asume como días hábiles, los días sábados, domingos y festivos.

- d. **Devolución de correspondencia enviada por correo físico:** La siguiente información corresponde a las comunicaciones devueltas por la empresa de correos durante el mes de mayo de 2016:

Cuadro N° 7

| No. RADICADO | FECHA DE RADICADO (dd/m/aa) | FECHA DE ENVIO (dd/m/aa) | INFORMACIÓN EMPRESA DE CORRESPONDENCIA | | | | VALOR DE LA DEVOLUCION | INFORMACIÓN INTERNA | | Días retraso correspondencia |
|--------------|-----------------------------|--------------------------|--|----------------------------|---------------|------------------------------------|------------------------|---|--|------------------------------|
| | | | MOTIVO DEVOLUCIÓN | FECHA DEVOLUCIÓN (dd/m/aa) | No. Guia | OBSERVACIONES (Gestión Documental) | | QUIEN RECIBIO (nombre completo) | | |
| 4349 | 22/04/2016 | 25/04/2016 | Cerrado | 02/05/2016 | YG125141435CO | 2600 | No Se Llamo | Se Devuelve Al Actualizador El Dia 05/05/2016 | | 13 |
| 5454 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Existe | 19/05/2016 | YG126988880CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador El Dia 23/05/2016 | | 13 |
| 5617 | 11/05/2016 | 12/05/2016 | No Existe | 19/05/2016 | YG127163787CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | | 12 |
| 5388 | 06/05/2016 | 12/05/2016 | No Reside | 19/05/2016 | YG127163481CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | | 17 |
| 5774 | 12/05/2016 | 12/05/2016 | Cerrado | 19/05/2016 | YG127164031CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | | 11 |
| 5165 | 03/05/2016 | 10/05/2016 | Direccion Errada | 19/05/2016 | YG126849211CO | 2600 | No Se Llamo | Se Devuelve Por La Ruta Interna El Dia 23/05/2016 | | 20 |
| 5255 | 04/05/2016 | 13/05/2016 | Desconocido | 19/05/2016 | YG127332772CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | | 19 |





INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

| No. RADICADO | FECHA DE RADICADO (dd/m m/aa) | FECHA DE ENVIO (dd/m m/aa) | INFORMACIÓN EMPRESA DE CORRESPONDENCIA | | | VALOR DE LA DEVOLUCION | INFORMACIÓN INTERNA | | Dias retrazo correspondencia |
|--------------|-------------------------------|----------------------------|--|------------------------------|---------------|------------------------|------------------------------------|---|------------------------------|
| | | | MOTIVO DEVOLUCIÓN | FECHA DEVOLUCIÓN (dd/m m/aa) | No. Guia | | OBSERVACIONES (Gestión Documental) | QUIEN RECIBIO (nombre completo) | |
| 5621 | 11/05/2016 | 13/05/2016 | No Existe | 19/05/2016 | YG127163889CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | 12 |
| 5756 | 12/05/2016 | 13/05/2016 | Cerrado | 19/05/2016 | YG127332724CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Entrega Al Actualizador El Dia 23/05/2016 | 11 |
| 5138 | 03/05/2016 | 10/05/2016 | Cerrado | 18/05/2016 | YG126849110CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | 20 |
| 5619 | 11/05/2016 | 13/05/2016 | Cerrado | 19/05/2016 | YG127163901CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | 12 |
| 5348 | 06/05/2016 | 12/05/2016 | Desconocido | 18/05/2016 | YG127163169CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | 17 |
| 5385 | 06/05/2016 | 12/05/2016 | Desconocido | 18/05/2016 | YG127163518CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 23/05/2016 | 17 |
| 5168 | 03/05/2016 | 10/05/2016 | Cerrado | 17/05/2016 | YG126849208CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador El Dia 23/05/2016 | 20 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Existe | 17/05/2016 | YG126990101CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador El Dia 23/05/2016 | 13 |
| 5419 | 10/05/2016 | 13/05/2016 | Cerrado | 19/05/2016 | YG127333424CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador El Dia 23/05/2016 | 13 |
| 5331 | 06/05/2016 | 06/05/2016 | Cerrado | 19/05/2016 | YG126637605CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador El Dia 23/05/2016 | 17 |
| 5116 | 03/05/2016 | 10/05/2016 | Cerrado | 19/05/2016 | YG126849052CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Entrega Al Actualizador El Dia 23/05/2016 | 20 |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Existe | 18/05/2016 | YG126637455CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 24/05/2016 | 20 |
| 5251 | 04/05/2016 | 05/05/2016 | No Existe | 16/05/2016 | YG126484051CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 24/05/2016 | 20 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Reside | 17/05/2016 | YG126990282CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | Desconocido | 17/05/2016 | YG126989324CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | Cerrado | 19/05/2016 | YG126989015CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Existe | 17/05/2016 | YG126989681CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Existe | 17/05/2016 | YG126990146CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | Desconocido | 19/05/2016 | YG126989655CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | Desconocido | 17/05/2016 | YG126989942CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 10/05/2016 | Cerrado | 18/05/2016 | YG126849344CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Existe | 17/05/2016 | YG126989236CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Reside | 19/05/2016 | YG126989151CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 24/05/2016 | 14 |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Reside | 19/05/2016 | YG126990225CO | 2600 | No Se Llamo | Se Devuelve Por La Ruta Interna El Dia 24/05/2016 | 14 |





INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

| No. RADICADO | FECHA DE RADICADO (dd/m m/aa) | FECHA DE ENVIO (dd/m m/aa) | INFORMACIÓN EMPRESA DE CORRESPONDENCIA | | | | VALOR DE LA DEVOLUCION | INFORMACIÓN INTERNA | | Días retraso corresp ondecia |
|--------------|-------------------------------|----------------------------|--|------------------------------|---------------|------------------------------------|------------------------|--|----|------------------------------|
| | | | MOTIVO DEVOLUCIÓN | FECHA DEVOLUCIÓN (dd/m m/aa) | No. Guia | OBSERVACIONES (Gestión Documental) | | QUIEN RECIBIO (nombre completo) | | |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | No Reside | 16/05/2016 | YG126990177CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 25/05/2016 | 15 | |
| 5453 | 10/05/2016 | 11/05/2016 | Direccion Errada | 16/05/2016 | YG126989179CO | 2600 | No Se Llamo | Se Devuelve Por La Ruta Interna 25/05/2016 | 15 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Existe | 13/05/2016 | YG126637225CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | Direccion Errada | 13/05/2016 | YG126637101CO | 2600 | No Se Llamo | Se Devuelve Por La Ruta Interna 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 05/05/2016 | Cerrado | 13/05/2016 | YG126483745CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Reside | 13/05/2016 | YG126637367CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Existe | 16/05/2016 | YG126637469CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Existe | 16/05/2016 | YG126636928CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Reside | 16/05/2016 | YG126637132CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Existe | 16/05/2016 | YG126637058CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Existe | 13/05/2016 | YG126637415CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | No Existe | 13/05/2016 | YG126637472CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5251 | 04/05/2016 | 06/05/2016 | Desconocido | 13/05/2016 | YG126637146CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 21 | |
| 5301 | 05/05/2016 | 10/05/2016 | No Existe | 16/05/2016 | YG126848499CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 20 | |
| 5175 | 03/05/2016 | 10/05/2016 | No Existe | 16/05/2016 | YG126849199CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 22 | |
| 5511 | 11/05/2016 | 11/05/2016 | Direccion Errada | 16/05/2016 | YG126988876CO | 2600 | No Se Llamo | Se Devuelve Por La Ruta Interna 25/05/2016 | 14 | |
| 5453 | 10/05/2016 | 10/05/2016 | Direccion Errada | 13/05/2016 | YG126849295CO | 2600 | No Se Llamo | Se Devuelve Por La Ruta Interna 25/05/2016 | 15 | |
| 5125 | 03/05/2016 | 10/05/2016 | No Existe | 16/05/2016 | YG126848383CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 25/05/2016 | 22 | |
| 5181 | 03/05/2016 | 10/05/2016 | No Reside | 16/05/2016 | YG126848777CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 23 | |
| 6082 | 13/05/2016 | 16/05/2016 | Cerrado | 24/05/2016 | YG127502794CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 26/05/2016 | 13 | |
| 5103 | 03/05/2016 | 10/05/2016 | No Existe | 16/05/2016 | YG126848936CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 26/05/2016 | 23 | |
| 5532 | 11/05/2016 | 16/05/2016 | Cerrado | 24/05/2016 | YG127503551CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 26/05/2016 | 15 | |
| 6057 | 13/05/2016 | 16/05/2016 | Cerrado | 24/05/2016 | YG127502661CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 26/05/2016 | 13 | |
| 5783 | 12/05/2016 | 19/05/2016 | Desconocido | 23/05/2016 | YG128005371CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 14 | |



| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

| No. RADICADO | FECHA DE RADICADO (dd/m m/aa) | FECHA DE ENVIO (dd/m m/aa) | INFORMACIÓN EMPRESA DE CORRESPONDENCIA | | | VALOR DE LA DEVOLUCION | INFORMACIÓN INTERNA | | Días retraso correspondencia |
|--|-------------------------------|----------------------------|--|------------------------------|---------------|------------------------|------------------------------------|--|------------------------------|
| | | | MOTIVO DEVOLUCIÓN | FECHA DEVOLUCIÓN (dd/m m/aa) | No. Guia | | OBSERVACIONES (Gestión Documental) | QUIEN RECIBIO (nombre completo) | |
| 5561 | 11/05/2016 | 16/05/2016 | Dirección Errada | 24/05/2016 | YG127503724CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Devuelve Por La Ruta Interna 26/05/2016 | 15 |
| 5535 | 11/05/2016 | 16/05/2016 | No Existe | 24/05/2016 | YG127503525CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Archiva Con El Consecutivo 26/05/2016 | 15 |
| 6406 | 19/05/2016 | 20/05/2016 | Desconocido | 24/05/2016 | YG128144634CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 26/05/2016 | 7 |
| 6121 | 13/05/2016 | 20/05/2016 | No Existe | 24/05/2016 | YG128144475CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 13 |
| 6406 | 19/05/2016 | 20/05/2016 | No Existe | 24/05/2016 | YG128144626CO | 2600 | No Se Llamo | Se Archiva Con El Consecutivo 26/05/2016 | 7 |
| 5839 | 19/05/2016 | 19/05/2016 | Cerrado | 24/05/2016 | RN574969073CO | 5200 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 7 |
| 5827 | 12/05/2016 | 19/05/2016 | No Existe | 23/05/2016 | RN574969250CO | 5200 | Se Envía Por Correo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 14 |
| 6018 | 12/05/2016 | 20/05/2016 | Dirección Errada | 13/05/2016 | RN575719766CO | 5200 | No Se Llamo | Se Devuelve Por La Ruta Interna 26/05/2016 | 14 |
| 5226 | 04/05/2016 | 11/05/2016 | Cerrado | 19/05/2016 | RN569752391CO | 5200 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 22 |
| 5121 | 03/05/2016 | 04/05/2016 | Dirección Errada | 13/05/2016 | YG126272627CO | 2600 | No Se Llamo | Se Devuelve Por La Ruta Interna 26/05/2016 | 23 |
| 5209 | 04/05/2016 | 11/05/2016 | Desconocido | 16/05/2016 | RN569752581 | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 22 |
| 4992 | 02/05/2016 | 05/05/2016 | No Existe | 13/05/2016 | YG126483250CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 24 |
| 4988 | 02/05/2016 | 04/05/2016 | Cerrado | 13/05/2016 | YG126272406CO | 2600 | No Se Llamo | Se Entrega Al Actualizador 26/05/2016 | 24 |
| 5259 | 04/02/2016 | 05/05/2016 | Desconocido | 13/05/2016 | YG126483524CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Archiva Con El Consecutivo 26/05/2016 | 112 |
| 5174 | 03/05/2016 | 05/05/2016 | Dirección Errada | 13/05/2016 | YG126483263CO | 2600 | Se Envía Por Correo | Se Devuelve Por La Ruta Interna 26/05/2016 | 23 |
| Cantidad Correspondencia devuelta | | | | | | 87 | | días Promedio | 18.092 |

Fuente: Alphaig

La anterior información corresponde a 87 comunicaciones devueltas por la empresa de correo contratada por la entidad para tal fin, radicadas en la entidad durante el mes de mayo de 2016, en la correspondencia devuelta definen los siguientes motivos:

| | |
|------------------|----|
| Cerrado | 24 |
| Desconocido | 14 |
| Dirección errada | 11 |
| No existe | 27 |
| No reside | 11 |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

No existe un análisis de los días transcurridos entre la fecha de radicación y la fecha final del proceso de devolución, el promedio de los setenta (70) radicados que se analizaron entre el 22-04-2016 y el 03-05-2016, tienen un promedio de 18 días calendario entre ambas fechas.

- e. **Consultas de Usuarios Centros de documentación:** Las consultas de los usuarios en el centro de documentación registran en los tableros de control el siguiente reporte:

Cuadro N° 8

| Año | Item | Valor | %Cum | Mínimo | Aceptable | Ideal |
|------|------|-------|--------|--------|-----------|-------|
| 2016 | Abr | 95 | 100 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2016 | Mar | 96.67 | 101.75 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2016 | Feb | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2016 | Ene | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2015 | Dic | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2015 | Nov | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2015 | Oct | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2015 | Sep | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2015 | Ago | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2015 | Jul | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2015 | Jun | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |
| 2015 | May | 100 | 105.26 | 72.5 | 82.5 | 95 |

Fuente: Alphasig

Las variables del indicador según el tablero de control de indicadores sistema del Alphasig son las siguientes:

$$\frac{\text{Número de Consultas Satisfactorias usuarios Inter y exter}}{\text{Número de Consultas Recibidas Internas y Externas}}$$

De acuerdo a la cantidad de las consultas durante el último año, se obtuvo el siguiente resultado:

Cuadro N° 9

| Período | Número de Consultas | Número de Consultas Satisfechas | Porcentaje de Cumplimiento |
|---------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Enero | 4 | 4 | 100.00% |
| Febrero | 28 | 28 | 100.00% |
| Marzo | 30 | 29 | 96.67% |
| Abril | 20 | 19 | 95.00% |
| Total | 82 | 80 | 97.56% |

Fuente: Alphasig

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

f. **Satisfacción De Los Usuarios Del Centro De Documentación:** el tablero de indicadores presenta el siguiente registro:

Cuadro N° 10

| Año | Item | Valor | %Cum | Mínimo | Aceptable | Ideal |
|------|------|-------|-------|--------|-----------|-------|
| 2016 | Abr | 4 | 100 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2016 | Mar | 4 | 100 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2016 | Feb | 4 | 100 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2016 | Ene | 4 | 100 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2015 | Dic | 4 | 100 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2015 | Nov | 4 | 100 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2015 | Oct | 4 | 100 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2015 | Sep | 3.93 | 98.21 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2015 | Ago | 3.45 | 86.25 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2015 | Jul | 3.91 | 97.73 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2015 | Jun | 4 | 100 | 3.3 | 3.5 | 4 |
| 2015 | May | 3.72 | 92.94 | 3.3 | 3.5 | 4 |

Fuente: Alphasig

Para la elaboración del indicador están definidas las siguientes variables:

$$\frac{\text{Sumatoria de las calificaciones usuarios centro de Documentación}}{\text{Numero de usuarios en el mes}}$$

El objetivo del indicador: Identificar el grado de satisfacción de los usuarios que visitan el Centro de Documentación para promover la generación de información por parte de la Entidad, que permita una mejor prestación del servicio.

Información obtenida:

| Período | Número de Usuarios mes | ΣCalificaciones Usuarios | Promedio |
|---------|------------------------|--------------------------|----------|
| Enero | 4 | 16 | 4 |
| Febrero | 13 | 52 | 4 |
| Marzo | 15 | 60 | 4 |
| Abril | 10 | 40 | 4 |
| Total | 42 | 168 | 4 |

Es importante anotar que no todos los usuarios externos califican el servicio, por ejemplo: En abril de 2016, de 20 usuarios externos, diez (10) calificaron el servicio, en marzo de 2016 de 30 usuarios externos registrados, 15 diligenciaron la encuesta.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

3. Digitalización de información:

Para verificar el tiempo que tarda Gestión documental en digitalizar un documento se tomo como muestra las resoluciones generadas durante el mes de abril de 2016, obteniendo que en promedio las resoluciones se digitalizan en el sistema arecnava a los 28 días de su generación:

Información obtenida para calcular los días.

| Número Resolución | Fecha de la Resolución | Fecha de la Digitalización | Tipo de Resolución | Días para Digitalización |
|-------------------|------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------------|
| 000512 | 12 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 46 |
| 000527 | 13 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 45 |
| 000540 | 14 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 44 |
| 000541 | 14 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 44 |
| 000542 | 14 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 44 |
| 000558 | 14 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 44 |
| 000559 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 43 |
| 000560 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 43 |
| 000561 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 43 |
| 000562 | 05 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 53 |
| 000563 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 43 |
| 000564 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 43 |
| 000565 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 43 |
| 000566 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 43 |
| 000567 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 43 |
| 000568 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 43 |
| 000569 | 15 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 43 |
| 000570 | 18 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 40 |
| 000571 | 18 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 40 |
| 000572 | 18 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 40 |
| 000574 | 19 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 39 |
| 000575 | 19 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 29 |
| 000579 | 21 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 37 |
| 000584 | 22 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 26 |
| 000588 | 25 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 33 |
| 000590 | 25 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 33 |
| 000591 | 25 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 33 |
| 000592 | 26 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 32 |
| 000593 | 26 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 32 |
| 000594 | 26 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 32 |
| 000604 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000605 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000606 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |





INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

| | | | | |
|--------|-------------|-------------|----------------|----|
| 000607 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000608 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000609 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000610 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000611 | 26 abr 2016 | 19 may 2016 | Metropolitana | 23 |
| 000612 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000613 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000614 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000616 | 26 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 22 |
| 000617 | 27 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 31 |
| 000618 | 27 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 31 |
| 000619 | 27 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 31 |
| 000620 | 27 abr 2016 | 28 may 2016 | Metropolitana | 31 |
| 000623 | 27 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 31 |
| 000624 | 27 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 31 |
| 000625 | 27 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 31 |
| 000626 | 27 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 31 |
| 000627 | 28 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 30 |
| 000628 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000629 | 28 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 30 |
| 000633 | 28 abr 2016 | 16 may 2016 | Metropolitana | 18 |
| 000640 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000641 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000642 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000643 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000644 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000645 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000646 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000647 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000648 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000649 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000650 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000651 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000652 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000653 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000654 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000655 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000656 | 28 abr 2016 | 26 may 2016 | Metropolitana | 28 |
| 000657 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000658 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000659 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |



| | | |
|---|---|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

| | | | | |
|--------|-------------|-------------|-----------------|-----------|
| 000660 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000661 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000667 | 28 abr 2016 | 17 may 2016 | Metropolitana | 19 |
| 000668 | 28 abr 2016 | 17 may 2016 | Metropolitana | 19 |
| 000669 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000670 | 28 abr 2016 | 19 may 2016 | Metropolitana | 21 |
| 000671 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000673 | 28 abr 2016 | 19 may 2016 | Metropolitana | 21 |
| 000674 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000675 | 28 abr 2016 | 19 may 2016 | Metropolitana | 21 |
| 000676 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000678 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000679 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000681 | 28 abr 2016 | 19 may 2016 | Metropolitana | 21 |
| 000683 | 28 abr 2016 | 19 may 2016 | Metropolitana | 21 |
| 000687 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000688 | 28 abr 2016 | 18 may 2016 | Metropolitana | 20 |
| 000690 | 28 abr 2016 | 19 may 2016 | Metropolitana | 21 |
| 000691 | 29 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 29 |
| 000692 | 29 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 29 |
| 000693 | 29 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 29 |
| 000694 | 29 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 29 |
| 000695 | 29 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 29 |
| 000696 | 29 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 29 |
| 000697 | 29 abr 2016 | 28 may 2016 | Administrativa | 29 |
| | | | Promedio | 28 |

4. Administración de los Sistemas de Información: Se verificó mediante muestra aleatoria la oportunidad e integralidad de la información suministrada en la plataforma tecnológica. Se procedió a realizar monitoreo al sistema de información respecto a:

- a. Base de datos para préstamo de expedientes
- b. Asignación de CM
- c. Asignación de consecutivos para Autos y Resoluciones

Los anteriores consecutivos son controlados por medio de archivos de Excel en la Intranet de la Entidad y pueden ser verificados por el usuario interno que lo desee.

| | | |
|---|---|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

5. Comité de archivo: hace parte del “Comité para la Gestión de la Información” Reglamentado mediante Resolución Metropolitana N°1150 del 6 de Julio de 2015 por medio de la cual se unificaron los Comités de: Gestión Documental y de Archivo, Gestión de Gobierno en Línea, Gestión de Medios Electrónicos y del Sistema de Información Metropolitana, mediante entrevista con el personal vinculado al proceso se pudo establecer que la Líder de Gestión Documental retroalimenta al personal respecto a las directrices del Comité. De igual forma se estableció que las nuevas Tablas de Gestión Documental aún no han sido socializadas al personal de la Entidad.

6. Puestos de de trabajo:

- Taquilla administrativa: Esta labor la desarrollan tres (3) servidores públicos que trabajan con un horario laboral para cumplir con los horarios de taquillas; después de abrir la taquilla inicia un proceso de clasificar, organizar, actualizar y foliar. Tienen como respaldo de la actividad de archivo de registros el formato F-GIM-02 y ficha de préstamos F- GIM-09.
- Taquilla única: Funciona en horario extendido y es atendida por una persona vinculada, encargada de recibir todas las comunicaciones oficiales administrativas y luego las despacha al exterior o interior, según el caso. Se tiene un respaldo de series documentales despachadas, recibidas y memorandos; se realiza una trazabilidad física para verificar que la documentación sea digitalizada.
- Taquilla ambiental: Aquí se lleva el control de los expedientes ambientales que son requeridos por los jurídicos y técnicos. El registro de préstamos reposa en el F-GIN-03, la solicitud debe realizarse con el F-GIN-09; el funcionario que haga la solicitud cuenta con 8 días para regresar los documentos.
- Taquilla de mensajería: Está a cargo de un servidor, quien es la encargada de organizar la información que es entregada al contrato 411 de 2014 (correo y mensajería de la información), todos los días a las 5 pm, adicional a este es la encargada de revisar los documentos que son devueltos.



| | | |
|---|---|-------------------|
|   | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-GCM-25 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: (aa/mm/dd) |

CONCLUSIONES

1. En el análisis de los indicadores relacionados con la entrega de la Comunicación Oficial Recibida, se advierte acumulación de correspondencia que necesariamente lleva al incumplimiento en los términos preestablecidos para la entrega, sin embargo de acuerdo a los funcionarios responsables esta situación no concuerda con los físicos y se debe a fallas del sistema, al no marcar en el indicador como no hábiles días festivos y fines de semana.
2. Se considera importante el conocimiento y socialización del resultado de los indicadores de gestión documental, por parte de los servidores públicos involucrados en el subproceso, con el objeto de detectar oportunamente las fallas que se puedan presentar en el procesamiento de la información y las posibles medidas de mitigación del riesgo de su ocurrencia.
3. De acuerdo al instructivo adoptado mediante Resolución Metropolitana N°000902 del 22 de Julio de 2014, los funcionarios del subproceso de Gestión Documental y Bibliográfica, analizan uno a uno los documentos verificando que cumplan con características definidas, no obstante se presentan omisiones especialmente en firmas, situación por la cual se hace importante revisar los elementos de control en la actividad de recepción de documentos para incluirlos en los expedientes contractuales.
4. El proceso de tablas de retención documental está en proceso de actualización, no obstante haberse adelantado el trabajo respectivo, por lo cual es recomendable la capacitación del personal con el fin de actualizar esta herramienta.
5. Es importante adelantar planes para socializar las tablas de retención documental.
6. La portada de los expedientes contractuales, se deben diligenciar todos los campos relacionados, su omisión da lugar a inexactitud y confusiones al usuario.
7. Elaborar plan de mejoramiento.

FIRMAS

| Nombre completo | Responsabilidad | Firma |
|-------------------------------|-----------------|-------|
| LINA MARÍA HINCAPIÉ LONDOÑO | JEFE OFICINA | |
| MARIO ENRIQUE ORTIZ MORENO | AUDITOR | |
| SERGIO ALBERTO CORREA BARRERA | AUDITOR | |
| VÍCTOR RAÚL RODRÍGUEZ RENDÓN | AUDITOR | |