



## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Auditoría N°		
Fecha		
Día	Mes	Año
25	09	2017

### AUDITORIA DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOGRAFICA

Representante de la Auditoría:	LINA MARIA HINCAPIÉ LONDOÑO
Auditor Líder:	LINA MARIA HINCAPIÉ LONDOÑO
Auditor:	SERGIO ALBERTO CORREA BARRERA WESLY URAN RAMIREZ ANDERSON BENITEZ ARBOLEDA
Objetivo General	Evaluar el proceso de gestión documental y bibliográfica del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar el conocimiento que el personal del proceso de gestión documental y bibliográfica debe tener sobre la normatividad que rige la actividad.</li><li>• Verificar algunos de los procedimientos del proceso de gestión documental y bibliográfica.</li></ul>
Alcance	Procesos de la oficina de gestión documental y bibliográfica.
Fecha de apertura:	01 de septiembre de 2017
Fecha de cierre:	22 de septiembre de 2017

### ASPECTOS GENERALES

#### INTRODUCCIÓN

La obligatoriedad del cumplimiento de la ley 954 de 2000, el decreto 2609 de 2012, Resoluciones Metropolitanas 902 y 440 de 2014 y otras, que acoge y aplica la Entidad, en actividades de gestión documental y bibliográfica, que deben verificarse por actividades de control Interno, ordenados en la Ley 87 de 1993, ley 734 de 2002 y 1474 de 2011, en búsqueda del deber institucional en la gestión y el control de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por la Entidad, como para la organización y actualización de los tipos y series 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.

#### LA ENTIDAD

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá es una Entidad administrativa de derecho público que asocia a los 10 municipios que conforman el Valle de Aburrá. Integrada por los municipios de Medellín (como ciudad núcleo), Barbosa, Bello, Caldas, Copacabana, Envigado, Girardota, Itagüí, La Estrella y Sabaneta.





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, fue creada mediante Ordenanza Departamental N° 34 de noviembre 27 de 1980, para la promoción, planificación y coordinación del desarrollo conjunto y la prestación de servicios de los municipios que la conformaron.

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

#### 1. ANOTACIONES INICIALES

La auditoría se realizó teniendo en cuenta los procedimientos determinados por la Entidad en el manual de procedimientos de la oficina de Auditoría Interna.

#### 2. PROCEDIMIENTO

- Se realizó planeación de la auditoría incluyendo análisis de los resultados de informes de auditorías anteriores de Auditoría Interna y Calidad.
- Se realiza verificación de información en los Sistemas de Información Metropolitana.
- Solicitud de información complementaria.
- Entrevista con la líder y algunos funcionarios de la oficina de Gestión Documental y bibliográfica.
- Clasificación y análisis de la información.
- Elaboración y entrega del Informe definitivo de auditoría.

#### 3. HERRAMIENTAS Y DOCUMENTOS

- Sistema de Información Metropolitano e Intranet.
- Leyes, Normas, Decretos y Resoluciones Metropolitanas.





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

- Procesos y procedimientos de la oficina de gestión documental y bibliográfica.
- Entrevistas y observación de actividades.

#### 4. DESARROLLO

Para la actividad de las dependencias de gestión documental, el congreso expidió la Ley 594 de 2000, llamada Ley general de archivos, regulación con 17 años, que ha sufrido algunos cambios pero aún persiste su obligación, es por tanto un deber de los funcionarios conocerla, igualmente el Decreto 2609 de 2012, el cual la reglamenta.

En el proceso de gestión documental y bibliográfica (PGD), el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, elaboró y adoptó la Resolución Metropolitana # 902 del 22 de Julio de 2014, herramienta guía que orienta la ejecución de las actividades relacionadas con el ejercicio documental, consistente en alinear debidamente la recepción, la radicación, el registro, la digitalización, el direccionamiento, la distribución de las comunicaciones, la conservación, el almacenamiento y la actualización de los expedientes. De igual manera, la selección, el análisis, el almacenamiento y la evaluación para facilitar y difundir la información bibliográfica y cartográfica.

Igualmente la Resolución Metropolitana # 440 de 2 de mayo de 2014, orienta la debida atención a la comunidad, tomando presente que los funcionarios de la Entidad realizan sus funciones en busca de la satisfacción ciudadana, por lo cual se deben cumplir los elementos de los valores éticos (probidad, servicio, compromiso, confianza justicia y respeto, en complemento de los atributos del buen servicio (confiable, amable, digno, efectivo, oportuno, informativo, actual, adaptable, solidario y responsable).

De acuerdo a las anteriores directrices legales, el trabajo auditor se inició verificando los siguientes aspectos:

- Evaluar el conocimiento del personal de la oficina de gestión documental y bibliográfica del marco legal que compete a sus funciones; Ley 594 de 2000, decreto 2609 de 2012 y regulaciones internas.
- Verificación de algunos procedimientos en tiempo real y su cumplimiento.
- El debido diligenciamiento de los formatos y su utilización.





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

### GESTIÓN DOCUMENTAL

#### **ENTREVISTAS:**

Se entrevistó a la líder y 3 funcionarios del proceso de gestión documental enfocando la entrevista en los elementos que componen la gestión documental:

Se recibe información completa de la líder respecto del proceso, en la cual se establece sus virtudes y opciones de mejoramiento, tomando como referencia elementos del autocontrol y conocimiento del área, de igual manera, existe un claro conocimiento de la líder de los hallazgos presentados en auditorias anteriores de la oficina de auditoria interna y la oficina de calidad, hecho que ha permitido realizar planes de mejoramiento que refuerzan los procedimientos componentes del proceso descrito.

En el desarrollo de la entrevista se obtiene claridad en los conceptos legales establecidos en la Ley 594 de 2000, decreto 2609 de 2012 y las resoluciones metropolitanas 902 de 2014 y 440 de 2014, que obligan la función de gestión documental y bibliográfica.

Se realizan entrevistas a 3 funcionarios de la dependencia que desarrollan sus actividades en el proceso de gestión documental, manifiestan conocimientos básicos de sus funciones y la mayoría desconocen la Ley general de archivos # 594 de 2000, Decreto # 2609 de 2012, Resolución Metropolitana # 902 de 2014 y Resolución Metropolitana # 440 de 2014.

En el mismo sentido se pudo constatar el desconocimiento de otros funcionarios respecto de la normatividad que regula y ordena el proceso mencionado, lo cual puede influir en el normal desarrollo del cumplimiento de los objetivos de la dependencia.

Por lo anterior, y para futuras acciones se sugiere ajustar y realizar actividades como sigue:

1. Realizar capacitación al personal en lo referente al conocimiento legal que obliga las actuaciones del funcionario o contratista de las oficinas de gestión documental, buscando cumplir debidamente los objetivos misionales de la dependencia.
2. Realizar actividades de reintroducción a los funcionarios del proceso en los





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

respectivos cargos, para lo cual se sugiere utilizar el manual de funciones en cada cargo como base de conocimiento, así mismo, de acuerdo a las nuevas técnicas de capacitación, se sugiere obtener la retroalimentación por parte de los funcionarios respecto a lo aprendido.

### **OBSERVACIÓN:**

Durante la auditoría se interactúa con los funcionario con el fin de verificar que conocen y aplican los tramites, en la cual se detectó lo siguiente:

- Como ejercicio, se realizó solicitud al funcionario encargado de entregar los expedientes contractuales # 115 y 200 de 2017, ubicados en el archivo central, en la cual se pudo evidenciar el conocimiento y agilidad del funcionario, de igual manera, realizo el debido registro en el formato respectivo y solicitud de la firma.
- Se observa el desconocimiento de algunos funcionarios o contratistas respecto de sus funciones, lo que afecta el proceso de gestión documental.
- Se evidencia falla intermitente en los sistemas de comunicación (intranet e internet), en los equipos de los funcionarios.
- Se observan obstáculos en los corredores de la dependencia, por almacenamiento de cajas con información, lo que puede generar alto riesgo en la debida evacuación en caso de la materialización de algún evento, así como pérdida de información.

### **ATENCIÓN AL USUARIO**

#### **ENTREVISTAS Y OBSERVACIÓN:**

Con entrevistas a 5 funcionarios quienes desarrollan actividades en el subproceso de Atención al Usuario, manifiestan conocimiento básico de sus funciones y la mayoría no recuerdan, o desconocen, o no han realizado la lectura a la Ley general de archivos # 594 de 2000, al Decreto # 2609 de 2012, a la Resolución Metropolitana # 902 de 2014, por medio de la cual se adopta el instructivo y el proceso de administración de la gestión documental y bibliográfica del AMVA, y conocen poco la Resolución Metropolitana # 440





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

de 2014, por medio de la cual se adopta el manual de atención ciudadana del AMVA, por lo que se pudo observar en el desarrollo de la entrevista incumpliendo lo siguiente:

Se observaron interrupciones en la pantalla de aviso a los ciudadanos del turno siguiente, también en el sistema operativo que manejan los funcionarios de atención al cliente, debido a problemas técnicos en el software, de acuerdo a información entregada por los funcionarios de atención al cliente.

Se observó en los funcionarios de atención al cliente, el incumplimiento de alguno de los protocolos establecidos en la resolución # 440 de 2014, numeral 3 “guía para atención personalizada”, en la cual se sugiere que para la atención de los usuarios, el funcionario debe:

*... hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se les acerque.*

*...Darán al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.*

### **BUZÓN DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).**

Se revisa el procedimiento de apertura, revisión, análisis y respuesta de los buzones de PQRS, ubicados en la oficina de atención a los usuarios y en el parque de las aguas, se observa que los protocolos que se realizan en los buzones mencionados deben ajustarse al artículo 76 de la Ley # 1474 de 2011.

Al 31 de agosto de 2017, se habían recibido por este medio abierto a los ciudadanos, 29 PQRS distribuidas así:

20 del parque de las aguas  
6 de atención ciudadana  
2 de control y vigilancia  
1 de movilidad

Se toman como muestra de análisis y seguimiento 3 quejas presentadas por ciudadanos.

1. Queja radicado # 184 de 5 enero de 2017, con respuesta # 1304 de 18





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

enero de 2017. Se sugiere realizar el debido proceso ordenado en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, para el trámite de las Quejas.

2. Queja radicado # 24226 de 11 agosto de 2017, con respuesta # 16117, Se sugiere realizar el debido proceso ordenado en la Ley 1474 de 2011, para el trámite de las Quejas.

3. Queja radicado # 4883 de febrero 21 de 2017, con respuesta # 003800 de marzo 11 de 2017, Se sugiere realizar el debido proceso ordenado en la Ley # 1474 de 2011, para el trámite de las Quejas, igualmente en esta comunicación se presentaron 2 quejas, en el acta de reunión entre el implicado y la jefe correspondiente solo se trató 1 queja, sin mencionarle al implicado que había otra queja contra él.

### **GESTIÓN BIBLIOGRÁFICA (Centro de Documentación)**

El Centro de Documentación, es una unidad de información que reúne, organiza, conserva, dispone la documentación, en formato físico y digital, sobre productos finales de proyectos, investigaciones, o estudios técnicos, de las Subdirecciones de la Entidad, o por entes externos, en temáticas relacionadas con medio ambiente, movilidad, planificación y ordenamiento territorial y ejecución de proyectos.

Se encuentran conservados, organizados y almacenados documentos de índole corporativo, necesarios para servir de referencia a futuros proyectos de la Entidad.

En resumen, es el garante de la conservación y organización de la memoria institucional, lo que permite la democratización del conocimiento.

### **ENTREVISTA Y OBSERVACIÓN:**

Se entrevista a la funcionaria encargada de la oficina de centro de documentación, manifiesta conocimiento de sus funciones, conoce un poco de la Ley general de archivos # 594 de 2000, y decreto # 2609 de 2012, la Resolución Metropolitana # 902 de 2014, por medio de la cual se adopta el instructivo y el proceso de administración de la gestión documental y bibliográfica del AMVA, y la Resolución Metropolitana # 440 de 2014, por medio de la cual se adopta el manual de atención ciudadana del AMVA, por





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

lo que se pudo observar en el desarrollo de la entrevista lo siguiente:

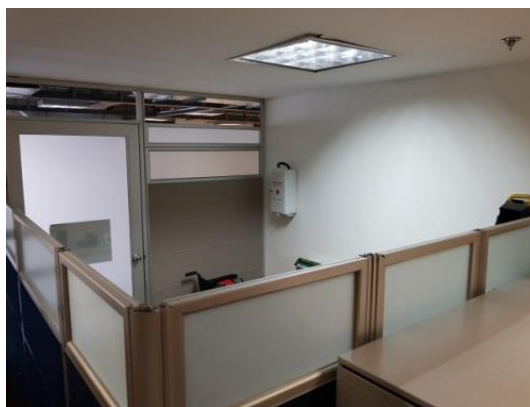
Manifiesta la funcionaria que de acuerdo a procedimientos establecidos, las diferentes dependencias de la Entidad deben allegar la información de los proyectos, publicaciones, impresos, entregables y otros, lo cual no se

evidencia desde hace más de un año, invalidando el fin de esta oficina y perdiendo la Entidad, la memoria histórica de las actividades realizadas, las cuales son objeto de estudios, investigaciones, consultas y análisis por personas al interior y personas y entidades externas.

Hace más de un año esta dependencia no recibe los ejemplares mensuales del periódico que elabora la Entidad “El Metropolitano del Valle de Aburrá”, situación que incumple el proceso establecido en la Resolución Metropolitana # 902 de 2014.

Informa además que, los funcionarios de la Entidad que son favorecidos con capacitaciones, seminarios cursos y demás, deben allegar igualmente las memorias, documentos y archivos de dichas capacitaciones al centro de documentación, esta situación no la cumplen desde hace varios años.

Indica también la funcionaria entrevistada, que la oficina de primeros auxilios, ubicada al lado de la biblioteca, no presenta la altura adecuada debido a que las divisiones de los módulos están a media altura, lo que afecta a los usuarios de ambos servicios, debido a que se escuchan las conversaciones privadas de la atención nutricionista-paciente, y quienes utilizan el servicio bibliográfico no pueden concentrarse en su búsqueda literaria.



Se evidencian 4 servidores del siata, los cuales no deberían estar ubicados









## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

### OBSERVACIONES GENERALES

Se realiza revisión de la información de la dependencia de gestión documental en la intranet, encontrándolo lo siguiente:

Algunos archivos no permite abrirlos, se encuentran vacíos o no permiten el acceso.

### CONCLUSIONES

Se sugiere realizar capacitación a todo el personal en lo referente al conocimiento legal que obliga las actuaciones del funcionario o contratista de las oficinas de gestión documental.

Es importante realizar actividades de reinducción a los funcionarios del proceso de gestión documental en los respectivos cargos, para lo cual se sugiere utilizar el manual de funciones en cada cargo como base de conocimiento

Es importante el debido cumplimiento de la Resolución Metropolitana 440 de 2014, “manual de atención al ciudadano del área metropolitana”, en sus puntos 3, guía de atención personalizada y 4 guía de atención telefónica, se realizaron técnicas de observación, en las cuales se detectaron puntos por mejorar, así:

- No se observaron los carnets de los funcionarios a la vista de los usuarios,
- En la atención personalizada de los funcionarios a los usuarios no utilizaron el protocolo establecido por la Entidad.

Para la atención y gestión de las PQRS, Se sugiere cumplir con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en cuanto a los trámites de las peticiones, quejas y reclamos.

Se observan cajas de cartón en los pasillos de la oficina de gestión documental las cuales interrumpen el libre desplazamiento en caso de alguna emergencia.

Se observaron problemas técnicos con las pantallas de turnos, igualmente bloqueos y lentitud en los computadores de los funcionarios por problemas del software, afectando la debida atención a los usuarios.





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

De igual manera y cumpliendo lo ordenado en la Resolución mencionada, la oficina de comunicaciones debe entregar a la biblioteca del centro de documentación, las copias de lo producido por la Entidad, buscando su debida custodia y guarda de la memoria institucional, por ejemplo en el tiraje del periódico “El metropolitano del valle de aburra”, del cual, no se han entregado copias.

Se sugiere realizar la ampliación de la biblioteca.

Se sugiere retirar los equipos de cómputo que no pertenecen a la dependencia, por las incomodidades que generan los usuarios y los riesgos que puedan generarse.

Es importante la revisión, actualización y oportunidad de los archivos de la dependencia de gestión documental ubicados en la página de la entidad, debido a las inconsistencias presentadas.

### PLAN DE MEJORAMIENTO

Se sugiere realizar plan de mejoramiento a los hallazgos de este informe y enviarlo a la oficina de Auditoría Interna antes del 15 de noviembre de 2017.

Se sugiere incluir en el plan de mejoramiento que: los funcionarios de la Entidad, cuando realicen capacitaciones en la ciudad o fuera de ella, deben entregar las memorias, archivos, folletos, documentos, entre otros, al centro de documentación, de conformidad a lo establecido en la Resolución Metropolitana # 902 de 2014.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
LINA MARIA HINCAPIÉ LONDOÑO	Líder Auditoría	
ANDERSON BENITEZ ARBOLEDA	Auditor	
WESLY URAN RAMIREZ	Auditor	
SERGIO ALBERTO CORREA BARRERA	Auditor	

