



| | |
|--|--|
|  20230420161042841649 MEMORANDO Abril 20, 2023 16:10 Radicado 00-000649 |  <p>Área METROPOLITANA Valle de Aburrá</p> |
|--|--|

MEMORANDO

10801

Medellín,

PARA CARMEN ELVIRA ZAPATA RINCON
Secretario General - Secretaría General

DE Jefe Oficina de Auditoria Interna

ASUNTO Remisión Informe de auditoria

Cordial Saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes, se remite el informe de auditoría, programa Atención al Usuario Gestión Documental del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Anexo: 26 folios

Atentamente,

Lina Maria Hincapié L.

LINA MARIA HINCAPIE LONDOÑO
Jefe Oficina de Auditoria Interna

COPIA A: DARNEY ECHEVERRI MORA

Transcriptor: ELSY PRESIGA CANO

| | | |
|-----------------|-----|------|
| Auditoría N° 03 | | |
| Fecha | | |
| Día | Mes | Año |
| 17 | 03 | 2023 |

AUDITORÍA PROGRAMA ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

| | |
|--------------------------------|---|
| Representante de la Auditoría: | Lina Maria Hincapié Londoño |
| Auditor Líder: | Lina Maria Hincapié Londoño |
| Auditor: | Rosalba Gómez Ramírez Wesly Urán Ramirez Sergio Alberto Correa Barrera |
| Objetivo General | Revisar los procesos del programa Atención al Usuario y Gestión Documental. |
| Objetivos Específicos | -Revisión del proceso a través de notificación. -Verificar el cumplimiento de la normatividad interna del proceso. -Revisión Plan Institucional de Archivos - PINAR. -Revisar de acuerdo con selección de muestra los contratos relacionados con el proceso. |
| Alcance | Programa atención al usuario y gestión documental |
| Fecha de apertura: | 01/03/2023 |
| Fecha de cierre: | 17/03/2023 |

ASPECTOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

La normatividad en el ejercicio auditor permite realizar la revisión y verificación de los procesos que aportan y mejoran las operaciones de la Entidad, busca proteger de los riesgos inherentes, residuales y otros riesgos a las personas, los recursos económicos, los activos fijos, los recursos materiales, tecnológicos y el cumplimiento de la promesa de valor institucional, revisando, analizando, evaluando y concluyendo a través de los informes, el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de los procesos de las diferentes áreas, además aporta conclusiones a los responsables de los procesos en la toma de decisiones.

El deber del cumplimiento de la legalidad, ordenada en la Ley 87 de 1993, sobre el control interno en las entidades públicas; el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector de función pública; la Ley 1952 de 2019, código disciplinario; Ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción; el modelo integrado de planeación y gestión, mipg y las demás normas sobre el tema auditor.

El programa de Atención al Usuario y Gestión Documental representa la imagen de entrada a la Entidad para algunos ciudadanos, los que buscan la solución a muchas de sus necesidades y requerimientos, para lo cual, esperan que el cumplimiento de

los procesos, procedimientos, actividades y tareas, se realicen debidamente en los tiempos y facilidades propias de la gestión pública, basados en el soporte legal.

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: Medellín es la ciudad núcleo, alrededor de la cual están conurbados los municipios de Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, Sabaneta, Envigado, La Estrella y Caldas; vinculados entre sí por dinámicas e interrelaciones territoriales, ambientales, económicas, sociales, demográficas, culturales y tecnológicas que para la programación y coordinación de su desarrollo sustentable, desarrollo humano, ordenamiento territorial y racional prestación de servicios públicos requieren un ente coordinador.

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá actúa como autoridad de transporte público metropolitano y autoridad ambiental urbana, también funge como ente articulador planificador y de coordinación territorial, además de ser ente articulador en seguridad y convivencia.

El Área Metropolitana se presenta como un esquema asociativo territorial que permite promover y liderar el impulso de estrategias de desarrollo eficaces y de procesos regionales sólidos a partir de la gobernanza, con la participación del sector privado, la universidad y los actores organizados, generando alianzas entre instituciones y organizaciones que promuevan el ordenamiento territorial equitativo, la Junta Metropolitana la conforman los 10 alcaldes del Valle de Aburrá y la preside el alcalde de Medellín, ciudad núcleo, esto permite sumar esfuerzos y voluntades, y generar sinergias para crecer de manera articulada y equitativa.

Sus funciones principales son:

- Programar y coordinar el desarrollo armónico, integrado y sustentable de los municipios que la conforman; recogiendo los elementos relacionados con el desarrollo humano integral y con el ordenamiento y planeación territorial, el desarrollo económico y la gestión social.
- Liderar la construcción de infraestructura metropolitana de espacios públicos y equipamientos de carácter social, la vivienda y su entorno.
- Ser autoridad y articulador de la calidad ambiental y el desarrollo sostenible abarcando asuntos del cuidado y protección, la gestión, la vigilancia y el control ambiental y de gestión del riesgo.

- Ser ente articulador del transporte público metropolitano como autoridad de movilidad; fomentar este transporte y otras alternativas de movilidad, el ordenamiento logístico, la seguridad vial y conectividad regional.
- Ser articulador de seguridad y convivencia gracias a las capacidades técnicas y tecnológicas del territorio.

ASPECTOS PRELIMINARES

ANOTACIONES INICIALES

La auditoría se realizó teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la Entidad en el sistema de gestión por procesos y el plan de auditorías 2023 de la oficina de Auditoría Interna.

PROCEDIMIENTO

- Notificación de inicio de la auditoría.
- Reunión con la líder de la oficina de atención al usuario y gestión documental.
- Solicitud de información por medio de cuestionario de preguntas a la líder de la oficina de atención al usuario y gestión documental.
- Verificación del cumplimiento de las Resoluciones Metropolitanas, con información referente al programa de atención al cliente y gestión documental.
- Visita a las instalaciones donde se encuentra el archivo histórico de la Entidad.
- Visita a la oficina de atención al usuario y gestión documental.
- Elaboración del informe final.

HERRAMIENTAS Y DOCUMENTOS

- Programas y archivos de word, excel y auditorías anteriores.
- Archivos del sistema de información metropolitano.
- Cuestionario.
- Plan institucional de archivos.
- Reuniones.
- Expedientes contractuales.
- Visitas de campo.
- Evidencia fotográfica.
- Resoluciones Metropolitanas No. 902 de 2014, No. 1154 de 2014, No. 440 de 2014, 157 de 2019, 3965 de 2019, 3964 de 2019, 3966 de 2019, 3967 de 2019, 1329 de 2020.

- Plataforma de la Entidad www.metropol.gov.co. e intranet.
- Informe definitivo.

DESARROLLO

El proceso de atención al cliente y gestión documental, es un proceso de apoyo de alto interés en el cumplimiento de los objetivos institucionales, por sus procedimientos se desarrollan transversalmente las líneas de acción del macroproceso institucional, este proceso, es la base del movimiento de la información institucional, el cumplimiento de obligaciones, requisitos, legalidades, metas, programas, proyectos y demás actuaciones, que interactúan para lograr los fines propuestos, o entre sí, todo para su fortalecimiento, con el claro cumplimiento en tiempo, modo y lugar de las acciones de atención al cliente y manejo documental; a su vez, se regula bajo muchas leyes, que se deben cumplir para que sea efectivo su ejercicio.

En la legalidad institucional, las ordenes de acción y cumplimiento son dictaminadas bajo las Resoluciones Metropolitanas que enmarcan los debidos procesos ordenado por normatividad, sobre todo en la forma y proceder ante la ciudadanía y ante los documentos físicos y virtuales; Leyes como la 594 de 2000, 1755 de 2015, 1712 de 2014, además de decretos, acuerdos, circulares y demás, orientan su proceder.

Se solicitó a la líder diligenciar cuestionario elaborado por el equipo auditor, para establecer las prácticas que permiten lograr el cumplimiento de las tareas, funciones, procedimientos o procesos en la oficina de atención al usuario y gestión documental.

Por lo tanto, a continuación, se evidencia el cuestionario diligenciado.

1. CUESTIONARIO

Oficina de Auditoría Interna Auditoria al Programa de Atención al Usuario y Gestión Documental

Cuestionario de preguntas para ser respondido por líder del proceso.

- 1. ¿Los funcionarios y contratistas recibieron capacitaciones sobre temas de atención al usuario y gestión documental durante el año 2022?, y específicamente en la Ley general de archivos, atención al cliente, y resoluciones metropolitanas #1154, #902, #3967 y 0030 para cumplir en el proceso de archivo? Favor evidenciar.**

R/ Actas de capacitación:

- Tablas de retención documental – 29/03/2022
- Socialización del flujo de sancionatorios: 26/05/2022
- Datos generales AMVA, canales de recepción de información, Manual de Atención ciudadana – 15/07/2022
- Comunicaciones oficiales recibidas – 29/07/2022
- Hoja de ruta expedientes ambientales – 11/08/2022
- PQRSDf – 12/08/2022
- Procedimiento de notificaciones – 29/08/2022
- COD – 16/09/2022
- Trámites ambientales – 30/09/2022
- Creación de CM y quejas ambientales – 13/10/2022
- Código de integridad del servicio público: 21/02/2023
- Actividad de aprendizaje de lenguaje de señas 14/02/2023
- Actividad de aprendizaje de lenguaje de señas 2/02/2023
- Actividad de aprendizaje de lenguaje de señas 30/01/2023

Las resoluciones

R/ 902/2014 y 11454/2014 derogadas

- 2. Realiza verificaciones a los funcionarios en el ejercicio de su labor, sobre el cumplimiento de los protocolos de atención a los usuarios establecidos en las Resoluciones Metropolitanas #902 y #3967?, cada cuanto se realizan?, evidenciar cumplimiento.**

R/Evaluaciones de desempeño - semestral

- 3. Se realizaron, actividades de reinducción a los funcionarios en el año 2022, ¿sobre el proceso de gestión documental en sus respectivos cargos utilizando el manual de funciones como base de conocimiento?**

R/Se adelantaron las capacitaciones que se mencionan en el numeral 1, pero no se utilizó el manual de funciones como base de conocimiento.

- 4. ¿El software que tiene la Entidad para el proceso de atención al usuario y gestión documental cuenta con las últimas actualizaciones que se requiere para una eficiente y eficaz prestación del servicio?**

R/Si se cuenta con la última versión implementada por la Entidad.

- 5. ¿Cuándo fue la última vez que le realizaron mantenimientos a los equipos de cómputo de la dependencia?**

R/A finales del 2021 se inició en la Entidad una campaña de cambio de equipos de cómputo, el cual fue direccionada a los funcionarios vinculados, de los equipos en mejores condiciones que quedaron de la Entidad se adelantó mantenimiento y se reemplazaron aquellos que por antigüedad o mal funcionamiento presentaban alguna falla.

- 6. Se cuenta con un control de archivos o documentos de la información que se ha aportado a trabajos de investigación en universidades, entidades públicas o privadas, ¿de manera clasificada en la Entidad?, favor evidenciar.**

R/No se cuenta con dicho control.

- 7. Se cuenta con un programa de software o sistema adoptado por la Entidad, ¿dónde se indique el registro de personas que han consultado información de gestión documental de la Entidad?, favor evidenciar cuantas personas en el año 2022 realizaron consultas?**

R/El módulo de préstamos de expedientes

8. La Entidad comparte algún tipo de información documental con el Archivo General de la Nación, el Concejo Departamental de Archivos de Antioquia, ¿u otras instituciones públicas o privadas?, ¿cuáles?

R/Departamental de Archivos de Antioquia – instrumentos archivísticos que el Decreto 1080/2015 establece se les debe compartir.

R/Bibliotecas – colecciones bibliográficas

9. Para los convenios que se han firmado y ejecutado por parte de la Entidad con instituciones académicas y otras entidades, con el objeto de hacer investigaciones en materia ambiental, movilidad u otros temas; el AMVA, ¿cuenta con un archivo específico o software, donde reposen estos trabajos investigativos y se pueda hacer consultas de los mismo?, favor remitir el link respectivo y evidenciar.

R/No contamos que este tipo de sw en ATU y GD

10. En el portal digital de la Entidad, ¿se cuenta con una biblioteca y material de información académico para el personal interno y externo?, favor remitir el link respectivo y evidenciar.

R/Cada micrositio contiene la información que la dependencia responsable ha solicitado publicar, pero esta publicación no se hace a través de ATU y GD

11. En la ubicación física del proceso de atención al usuario y gestión documental, se cuenta con planes establecidos del debido almacenamiento y bodegaje de carpetas, cartones, documentos, insumos y demás elementos que se utilizan para cumplir el objeto de la dependencia, bajo las normas de técnicas de archivo, salud ocupacional, ¿y seguridad y salud en él trabajo?, evidenciar.

R/Si cumple conforme a las normas reglamentarias del AGN y se verifica con los terceros en proceso de contratación de custodia.

12. Con lo ordenado en la Resolución Metropolitana #1513, artículo 8, el programa de gestión documental solicita las memorias de capacitaciones y eventos a los funcionarios de la Entidad, cuando realizan salidas nacionales o internacionales?, ¿favor entregar listado de cuantos funcionarios cumplieron con esta obligación en el año 2022 y que reportes realiza su dependencia del tema y a quien los reportan? Favor evidenciar.

R/RM 1513 de que año?

13. En el portal web de la Entidad aparece la siguiente información de atención al usuario, link: <https://www.metropol.gov.co/area#>.

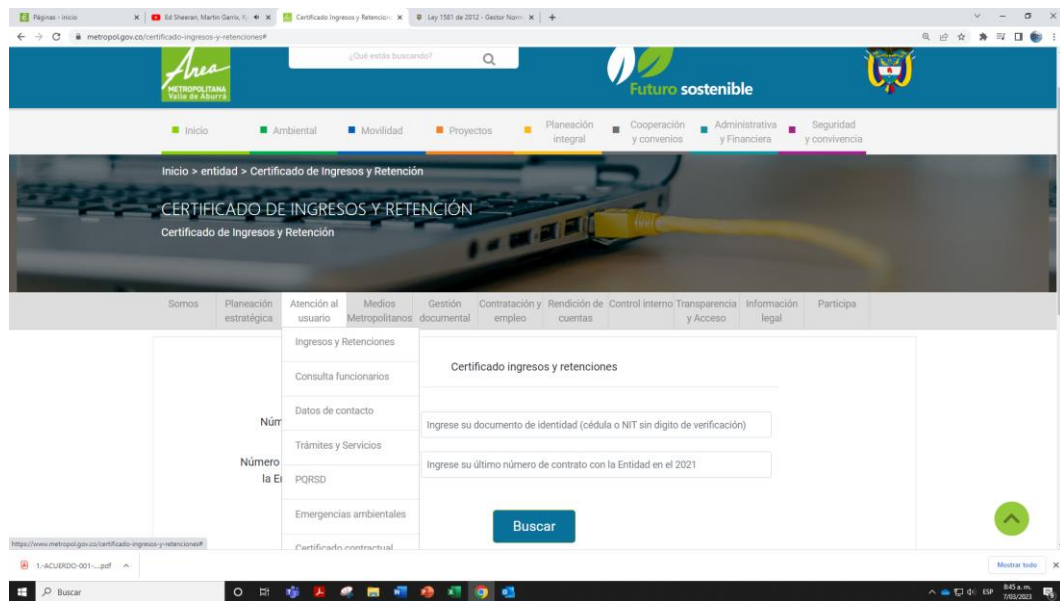


Imagen extraída del portal metropol.gov.co 7 marzo 2023

-Pregunta: ¿la información de este portal de atención al usuario, certificado de ingresos y retenciones tiene como fecha actual 2021, hace 2 años no se actualiza?, ¿Por qué?

R/La información es de competencia de contabilidad a pesar de estar ubicado en el microsito de atención ciudadana

**-En el siguiente link se ofrece al público información de los funcionarios:
<https://www.metropol.gov.co/verificar-funcionario>,**

| | | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-------|
| Planeación estratégica | Atención al usuario | Medios Metropolitanos | Gestión documental | Contratación y empleo | Rendición de cuentas | Control interno | Transparencia y Acceso | Información legal | Parti |
|------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-------|

Para consultar la vinculación actual de un funcionario o contratista del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, digite a continuación el número de cédula:

Número de documento:

Buscar

Imagen extraída del portal metropol.gov.co 7 marzo 2023

-Pregunta: ¿Por qué la información de este portal de atención al usuario consulta funcionarios no ofrece información?, ¿Porque aparece error?

Para consultar la vinculación actual de un funcionario o contratista del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, digite a continuación el número de cédula:

olver

Error al consultar los datos de contratación para el documento. Error:
ORA-00942: table or view does not exist

Imagen extraída del portal metropol.gov.co 7 marzo 2023

R/Atención al ciudadano no administra el portal de la Entidad

-En el siguiente link “datos de contacto” se ofrece al público información de horario de atención, líneas de atención:

<https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/datos-de-contacto.aspx>,



Horarios de atención al público

Lunes a viernes: 9:00 a.m - 3:00 p.m

Sede

Carrera 53 N° 40A - 31
Medellín-Antioquia Colombia

Líneas de atención

604 - 385 60 00 - PBX Medellín - Comunica con todas las dependencias. Atención en el horario de la Entidad

604 - 385 60 00 Ext.127 - Comunica con atención al usuario. Atención en el horario de la Entidad.

604 - 385 60 03 - Comunica con Emergencias Ambientales. Atención las 24 horas.

01 8000 422 424 - Línea Gratuita.

imagen extraída del portal metropol.gov.co 7 marzo 2023

-Preguntas ¿Por qué la información de este portal de atención al usuario? “datos de contacto”, en horario de atención al público 9am a3pm, ofrece información errada?

R/Se debe solicitar al administrador del portal ajuste en los horarios

¿Porque la información de este portal de atención al usuario, líneas de atención al público no contestan en la línea 604-3856000, extensión 127?

Nota: Se verificó información, realizando llamada a la línea 604-3856000 extensión 127, en tres ocasiones del día 7 de marzo de 2023 por lapsos de varios minutos, hasta que se cuelga la llamada, para comprobar la debida atención de la llamada, sin que fuera contestada la llamada.

R/No contamos con contratistas en la línea telefónica desde el 1 de marzo de 2023

- ¿Porque la información de este portal de atención al usuario, “datos de contacto” en líneas de atención al público 018000422424, una maquina contestadora informa que para comunicarse con encicla se debe marcar el teléfono 3222259, el cual está fuera de servicio?

R/La administración de los teléfonos de la Entidad no está en cabeza de ATU (atención al usuario y GD (gestión documental).

- ¿Porque la información de este portal de atención al usuario “datos de contacto”, línea 604-3856005 anticorrupción no contestan?

Nota: Se realizó técnica de auditoría, verificación de información, realizando llamada a la línea 604-3856005, en tres ocasiones del día 7 de marzo de 2023 por lapsos de varios minutos, hasta que se cuelga la llamada, para comprobar la debida atención de la llamada, esta fuera contestada.

R/Desconozco esta línea

<https://www.metropol.gov.co/parque-de-las-aguas>

Línea Anticorrupción

604 - 3856005

Emergencias Ambientales

Encuesta

Sobre la calidad de los trámites y servicios prestados por el Área Metro nivel de satisfacción frente a los mismos.

Páginas de internet

www.metropol.gov.co/

www.parquedelasaguas.gov.co/

www.encicla.gov.co/

datosabiertos.metropol.gov.co/

Imagen extraída del portal metropol.gov.co 7 marzo 2023

14. En el portal web de la Entidad aparece la siguiente información de gestión documental, link:

<https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/Atencion-al-usuario/centro-de-documentacion.aspx>.

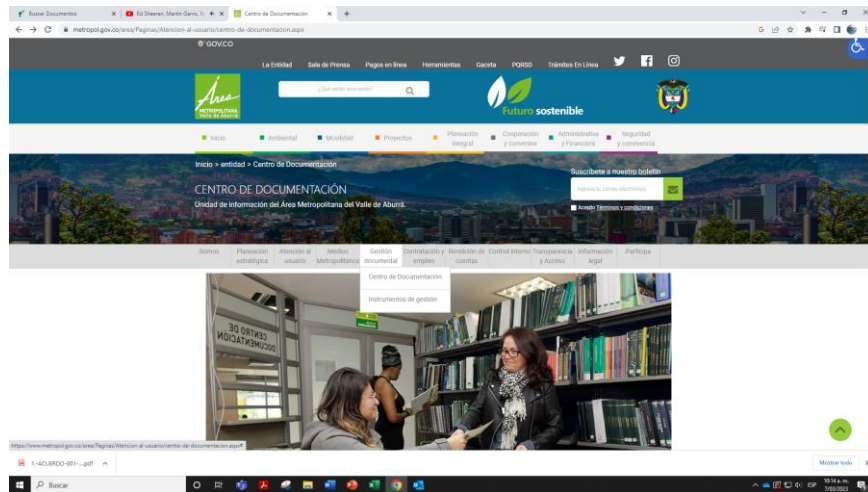


Imagen extraída del portal metropol.gov.co 7 marzo 2023

<https://www.metropol.gov.co/Paginas/Noticias/nuestro-centro-de-documentacion-ya-es-parte-activa-de-la-red-de-bibliotecas-de-medellin-y-su-area-metropolitana.aspx>.



Nuestro Centro de Documentación ya es parte activa de la Red de Bibliotecas de Medellín y su Área Metropolitana

Gracias a la gestión realizada en 2014, nuestro **Centro de Documentación** volvió a ser parte de la Red de Bibliotecas de Medellín. En 2019 pasaremos a ser parte activa de la misma y estamos registrando nuestra colección bibliográfica. Es éste un acuerdo que beneficia a los ciudadanos ya que a través de la plataforma www.reddebibliotecas.org.co podrán acceder al catálogo bibliográfico y a las colecciones generadas por nuestra entidad.

En Medellín sólo hay dos Unidades de Información especializadas en temas ambientales regionales, **Corantioquia** y el **Área Metropolitana del Valle de Aburrá**. Ambas se encargan de la producción

Imagen extraída del portal metropol.gov.co 7 marzo 2023

-Preguntas ¿Por qué la información de este portal de gestión documental habla en futuro año ..."2019 pasaremos" ... lo que denota la desactualización de información ofrecida a los grupos de usuarios que tiene la Entidad?

-En el portal web de la Entidad aparece documento elaborado en el año 2017, hace 6 años, plan institucional de archivos PINAR, con información de análisis documental desactualizada, ¿porque no se ha actualizado?

2. METODOLOGÍA PARA LA FORMULACIÓN DEL PINAR

Para la elaboración de este documento, se implementaron diferentes técnicas de recolección de la información tales como el análisis documental, la observación y entrevistas, con el fin de conocer la situación actual de la gestión documental y la administración de archivos en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, de acuerdo con lo establecido en la Guía Metodológica para la formulación del PINAR.

Análisis documental

Se tomaron en cuenta los siguientes documentos:

- Organigrama institucional
- Mapa de procesos
- Visión
- Misión
- Plan Metrópoli 2008-2020
- Plan Estratégico Corporativo 2007-2011
- Plan de Gestión 2016-2019
- Plan de Acción AMVA 2016
- Resolución Metropolitana N° 002052 del 2013, "*Modificación del Manual de Calidad*"
- Resolución Metropolitana N° 000761 del 2013, "*Manual de Funciones y Competencias Laborales del Área Metropolitana del Valle de Aburrá*"

Imagen extraída del portal metropol.gov.co 7 marzo 2023

R/Para el Plan Institucional de Archivos Pinar, existen actividades programadas hasta el 2030

R/NOTA: Todas las actividades o ajustes del portal de la Entidad, deben ser coordinadas con el equipo de comunicaciones.

Observaciones:

Con las respuestas entregadas por la responsable del proceso de atención al usuario y gestión documental se pudo observar acciones que pueden mejorar en el desarrollo de la actividad relacionada en los procesos, procedimientos y demás.

El cumplimiento de las normas debe permanecer actualizado en quienes ejecutan

las labores, pero además, el soporte documental de la misma que emite la Entidad debe estar en constante revisión, verificación, análisis, evaluación y actuación, evitando con esto vacíos en la toma de decisiones, en las actuaciones o en posibles omisiones, tal como ocurre con las Resoluciones Metropolitanas #902 y #1154, con los procesos y procedimientos ubicados en la intranet y en el portal metropol.gov.co, además la información que aparece en el Plan Institucional de Archivos Pinar.

2. RESOLUCIONES METROPOLITANAS QUE REGULAN LA ACTUACIÓN DE LA DEPENDENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

Verificación del cumplimiento de algunas de las instrucciones de las resoluciones metropolitanas:

Resolución Metropolitana # 1329 de 2020

“Por la cual se reglamenta integralmente el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información en el AMVA y se establece un nuevo procedimiento administrativo para la solicitud y expedición de copias de la información pública que posee la Entidad y el valor de estas, así como también el procedimiento de consulta y examen de expedientes dentro del masco de sus competencias constitucionales y legales”.

Observaciones:

-De acuerdo con lo anterior, se sugiere actualizar los procedimientos de PQRDFS en la dependencia de atención al cliente y gestión documental.

Resolución Metropolitana # 1154 de 2014

“Por medio de la cual se adopta el Manual de Correspondencia del Área Metropolitana del Valle de Aburrá”.

Observaciones:

-Esta Resolución Metropolitana, fue derogada por las Resolución Metropolitana # 3966, (solo se menciona que deroga la RM # 440 de 2014), y Resolución Metropolitana # 3967, de manera “tacita”, de acuerdo con las respuestas de la Líder en el cuestionario; esta situación merece replantearse para lograr mayor claridad en la información que se genera a los públicos interesados y en cumplimiento del MIPG, dimensiones 3 y 5.

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 Área Metropolitana del Valle de Aburrá”.

Observaciones:

-Esta Resolución Metropolitana también fue derogada por las Resolución Metropolitana # 3966, (solo se menciona que deroga la Resolución Metropolitana # 440 de 2014) y la Resolución Metropolitana # 3967, de manera “tacita”, de acuerdo con las respuestas de la Líder en el cuestionario; esta situación merece replantearse para lograr mayor claridad en la información que se genera a los públicos interesados y en cumplimiento del MIPG, dimensiones 3 y 5.

Resolución Metropolitana # 3965 de 2019

“Por la cual se aprueba la política de gestión documental”.

Observaciones:

-Se sugiere cumplir el artículo # 12, en la cual dice que se deben propiciar espacios de sensibilización y capacitación orientadas a los funcionarios, contratistas con las nuevas dinámicas de buenas prácticas en gestión documental.

Resolución Metropolitana # 3964 de 2019

“Por la cual se adopta el Plan Institucional de Archivos PINAR del Área Metropolitana del Valle de Aburrá”.

Observaciones:

-A la fecha de esta auditoría, el plan institucional de archivos cumple 5 años y 3 meses, su adopción bajo Resolución Metropolitana cumple 3 años y 3 meses y no ha sido actualizado, ni una sola vez.

tales como la auditoría realizada por el Archivo General de la Nación, que encontró 5 posibles incumplimientos, generando un Plan de Mejoramiento Archivístico, entre otras.

Igualmente, esta Resolución Metropolitana en su artículo # 3, obliga a realizar las

modificaciones o actualizaciones correspondientes. El Plan Institucional de Archivos PINAR, debe integrarse a los planes institucionales y estratégicos al plan de acción, cuyo horizonte es anual, siendo este otro motivo de actualización.

3. PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS – PINAR

El Plan Institucional de Archivos, fue adoptado bajo la Resolución Metropolitana # 3964 de 2019, Este documento presenta desactualización en algunos de sus componentes, de su revisión se observa lo siguiente:

Observaciones:

-De acuerdo con la normatividad, la elaboración de este Plan Institucional de Archivos PINAR, debe servir de guía, hacia donde se trazan los objetivos de la dependencia en materia de gestión documental y administración de archivos, priorizando lo importante, minimizando el riesgo de pérdida de información y optimizando los recursos para organizar y preservar los documentos institucionales y así garantizar su consulta y acceso.

-Este documento con más de 5 años, utilizó como metodología en su formulación información del año 2017, entre otros los siguientes: Plan Metrópoli 2008-2020, Plan de gestión 2016-2019, Resolución Metropolitana # 2052 del 2013, manual de Calidad, acta de junta # 1 de 2016. Evidenciando su desactualización.

-En este Plan Institucional de Archivos PINAR, está escrito que el AMVA está regido por la Ley 128 de 1994, ya derogada por la Ley de Áreas Metropolitanas # 1625 de 2013.

-En este PINAR se presenta desactualización en la Misión, Visión, Principios corporativos, objetivos institucionales y otros.

4. ARCHIVO HISTÓRICO DE LA ENTIDAD

El archivo histórico de la Entidad está ubicado en el municipio de Sabaneta, administrado por la empresa Servisoft S.A, bajo contrato # 1041 de 2021, el objeto es “ Prestar servicio de almacenaje, custodia y consulta de la información producida por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y que ha cumplido la primera etapa de su ciclo vital”.

Se realizó visita de verificación de las condiciones de almacenamiento y bodegaje de la información documental, en compañía de la líder del proceso de Atención al Cliente y Gestión Documental el día 14 de marzo de 2023.

La bodega cuenta con los sistemas de protección ante los eventos riesgosos que puedan ocurrir descritos en el contrato, se observó el lugar cumpliendo con los requisitos de aseo y limpieza necesarios para que no se deterioren los documentos.

Fotos del archivo histórico de la Entidad



Bodega archivo histórico en empresa Servisoft S.A

Imagen de la caja adecuada para el almacenaje de la información



Imagen extractada de internet link:

https://www.google.com/search?q=caja+de+archivo+x300&rlz=1C1ALOY_esCO954CO954&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjynoO8n_D9AhXbSzABHZ1JBTMQ_AUoAXoECAIQAw&biw=1920&bih=912&dpr=1#imgcr=vdlgz86rwo_QMM

Observaciones:

- La bodega cumple con los requisitos exigidos en el contrato.
- Las cajas de la Entidad se observaron en buen estado para la conservación de los documentos.
- El contratista mantiene almacenados en buenas condiciones, los tubos con la información de planos y documentos de mayores dimensiones.
- La información de archivos digitales en cintas con los backups, se observaron en cajas y recipientes plásticos, como lo ordena la norma.
- En general se observó un almacenaje de la información adecuado a las condiciones contractuales.
- La información que es requerida por la Entidad, se envía de manera adecuada y en los tiempos establecidos en el contrato.

5. CONTRATACIÓN

1. Contrato: 293 de 2022

Contratista: Diana Janeth de la Cruz

Objeto: Apoyar el proceso de gestión documental y bibliográfica con la actualización de los expedientes que reposan en el archivo central del Área Metropolitana del Valle de Aburrá

Valor: 10.689.600

Plazo: 4 meses

Acta de inicio: 14/09/2022

Estado: Terminado.

Observaciones:

2. Contrato: 124 de 2022

Contratista: William Iván Jiménez

Objeto: Apoyar el proceso de gestión documental y bibliográfica con la actualización de los expedientes que reposan en el archivo central de la Entidad

Valor: 35.258.000

Plazo: 11 meses y 10 días

Acta de inicio: 28/01/2022

Estado: Terminado.

Observaciones: Sin observaciones

3. Contrato: 104 de 2023

Contratista: Eduar Antonio Umaña

Objeto: Apoyar el proceso de gestión documental mediante la realización, socialización y actualización de la TRD 4

Valor: 48.000.000

Plazo: 8 meses

Acta de inicio: 15/02/2023

Estado: En Ejecución

Observaciones: Sin Observaciones

4. Contrato: 133 de 2022

Contratista: Liliana Saldarriaga Mazo

Objeto: Apoyar al proceso de atención ciudadana a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad

Valor: 30.287.200

Plazo: 11 meses 10 días

Acta de inicio: 28/01/2022

Estado: Terminado.

Observaciones: Sin observaciones

5. Contrato: 295 de 2022

Contratista: Eduar Antonio Umaña

Objeto: Apoyar al proceso de gestión documental mediante la realización del estudio organizacional y análisis de funciones con fines de actualización de tablas de retención documental.

Valor: 24.000.000

Plazo: 4 meses

Acta de inicio: 19/09/2022

Estado: Terminado.

Observaciones: Sin observaciones

6. Contrato: 952 de 2021

Contratista: Archivos del Estado y Tecnologías de la información

Objeto: Prestación del servicio para la administración y operación del proceso de atención al usuario y gestión documental del Área Metropolitana del Valle de Aburrá

Valor: 2.586.997.525

Plazo: 15 meses

Acta de inicio: 16/11/2021

Estado: Terminado sin liquidar

Observaciones jurídicas: Sin observaciones

Ejecución financiera contrato 952-2021:

Vigencia futura para el año 2021: \$804.020.166

Vigencia futura para el año 2022: \$1.782.977.359

Cuadro # 1 reporte de pagos

| Inf. No | Factura No. | Período Evaluado | | Valor total contrato | Valor Ejecutado Acumulado | % Financiero |
|---------|-------------|------------------|------------|----------------------|---------------------------|--------------|
| | | Desde | Hasta | Valor Acta | \$ 2.586.997.525,00 | |
| 1 | 208 | 16/11/2021 | 29/12/2021 | 388.049.629 | 388.049.629 | 15,00% |
| 2 | 287 | 30/12/2021 | 31/05/2022 | 255.774.203 | 643.823.832 | 24,89% |
| 3 | 298 | 1/06/2022 | 30/06/2022 | 152.530.928 | 796.354.760 | 30,78% |
| 4 | 309 | 1/07/2022 | 31/07/2022 | 153.649.604 | 950.004.364 | 36,72% |
| 5 | 392 | 31/07/2022 | 31/07/2022 | 37.670.077 | 987.674.441 | 38,18% |
| 6 | 332 | 1/08/2022 | 31/08/2022 | 155.404.105 | 1.143.078.546 | 44,19% |
| 7 | 348 | 7/09/2022 | 30/09/2022 | 143.768.077 | 1.286.846.623 | 49,74% |
| 8 | 361 | 1/10/2022 | 31/10/2022 | 145.501.538 | 1.432.348.161 | 55,37% |
| 9 | 378 | 1/11/2022 | 30/11/2022 | 148.743.247 | 1.581.091.408 | 61,12% |
| 10 | 408 | 1/12/2022 | 31/12/2022 | 149.070.830 | 1.730.162.238 | 66,88% |
| 11 | 428-429 | 1/01/2023 | 31/01/2023 | 144.459.575 | 1.874.621.813 | 72,46% |
| | | | | 1.874.621.813 | | 72,46% |

Fuente de Información: Expediente Contractual físico-digital, SIM 4

Novedades del contrato: Modificación No.1 y 2, prórroga No.1

Modificación No.1, se modifica la cláusula segunda “alcance, cláusula cuarta, “valor del contrato, disponibilidad, presupuesto y forma de pago”.

Modificación No.2, se modifica la cláusula quinta “plazo del contrato”, se elimina la expresión “hasta el 31 de diciembre del 2022”, cláusula segunda “alcance”, actividades nuevas a desarrollar:

- Adición de información den CD al SIM
- Organización documental archivo de gestión contable
- Digitalización y carga de documentos archivos de gestión contable.

Se prorroga el contrato por el término de trece (13) días, hasta el 28 de febrero del 2023.

Observaciones financieras:

- A través del sistema SIMv4 de la Entidad y del sistema de rendición de la contratación plataforma, SIA OBSERVA de la Contraloría General de Antioquía, se realizó seguimiento a los pagos efectuados por el Área, durante la vigencia 2021 y 2022, y de acuerdo a la forma de pago estipulada entre las partes, Archivo del Estado y Tecnologías de la Información S.A.S. cumplió de manera trimestral con los informes financieros, se evidenció que el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cumplió con los giros de los recursos en virtud de las disposiciones de la Resolución 321 del 2014.
- Se hizo seguimiento a las novedades presentadas dentro de la ejecución del contrato, vigencia 2021 y 2022, otro sí, modificaciones y prórroga, evidenciándose, que tanto el contratista, como el el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cumplieron con todos los requisitos legales.
- Se evidencian en el expediente físico contractual (folio 283), que solo han archivado y/o digitalizado cinco (5) informes de supervisión y/o interventoría de 11 pagos que se han elaborado.

7. Contrato: 1041 de 2021

Contratista: Servisoft S.A

Objeto: Prestación servicio de almacenaje, custodia de la información producido por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y que ha cumplido la primera etapa de su ciclo vital

Valor: 126.650.202

Plazo: 12 meses

Prórroga: 2 meses

Prórroga 2. 5 meses

Acta de inicio: 22/12/2021

Estado: En ejecución

Observaciones jurídicas: Sin observaciones

Ejecución financiera contrato 1041-2021:

Vigencia futura para el año 2021: \$ 25.330.040

Vigencia futura para el año 2022: \$101.320.162

Cuadro # 2 reporte de pagos

| Inf. No | Factura No. | Período Evaluado | | Valor total contrato | \$ 126.650.202 | % Financiero |
|---------|-------------|------------------|------------|----------------------|---------------------------|--------------|
| | | Desde | Hasta | Valor Acta | Valor Ejecutado Acumulado | |
| | | | | | | |
| 1 | 1570 | 22/12/2021 | 3/12/2021 | 344.514 | 344.514 | 0,27% |
| 2 | 1630 | 1/01/2022 | 31/01/2022 | 18.228.773 | 18.573.287 | 14,67% |
| 3 | 1631 | 1/02/2022 | 28/02/2022 | 4.384.221 | 22.957.508 | 18,13% |
| 4 | 1684 | 1/03/2022 | 31/03/2022 | 5.383.870 | 28.341.378 | 22,38% |
| 5 | 1710 | 1/04/2022 | 30/04/2022 | 4.519.454 | 32.860.832 | 25,95% |
| 6 | 1780 | 1/05/2022 | 31/05/2022 | 4.520.334 | 37.381.166 | 29,52% |
| 7 | 1886 | 1/06/2022 | 30/06/2022 | 5.367.233 | 42.748.399 | 33,75% |
| 8 | 1887 | 1/07/2022 | 31/07/2022 | 4.590.639 | 47.339.038 | 37,38% |
| 9 | 1933 | 1/08/2022 | 31/08/2022 | 4.897.683 | 52.236.721 | 41,24% |
| 10 | 1985 | 1/09/2022 | 30/09/2022 | 4.815.787 | 57.052.508 | 45,05% |
| 11 | 2008 | 1/10/2022 | 31/10/2022 | 4.918.318 | 61.970.826 | 48,93% |
| 12 | 2076 | 1/11/2022 | 30/11/2022 | 6.764.103 | 68.734.929 | 54,27% |
| 13 | 2132 | 1/12/2022 | 31/12/2022 | 5.268.773 | 74.003.702 | 58,43% |
| 14 | 2161 | 1/01/2023 | 31/01/2023 | 6.384.707 | 80.388.409 | 63,47% |
| 15 | 2193 | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 5.139.729 | 85.528.138 | 67,53% |
| | | | | 85.528.138 | | 67,53% |

Fuente de Información: Expediente Contractual físico-digital, SIM 4

Novedades del contrato: Modificación No.1 y prórroga No.1 y No.2

Modificación No.1, se modifica la cláusula quinta “plazo del contrato”, se elimina la expresión “hasta el 31 de diciembre del 2022”.

Prórroga No.1, se prorroga el contrato por el término de dos (2) meses y 10 (10) días contados a partir del vencimiento del plazo inicial, hasta el 28 de febrero del 2023.

Prórroga No.2, se prorroga el contrato por el término de dos (5) meses hasta el 4 de agosto del 2023.

Observaciones financieras:

- A través del sistema SIMv4 de la Entidad y del sistema de rendición de la contratación plataforma, SIA OBSERVA de la Contraloría General de Antioquía, se realizó seguimiento a los pagos efectuados por el Área, durante la vigencia 2021 y 2022, y de acuerdo a la forma de pago estipulada entre las

partes, Servicios Postales nacionales S.A.S, cumplió de manera mensual con los informes financieros, se evidenció que el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cumplió con los giros de los recursos en virtud de las disposiciones de la Resolución 321 del 2014.

- Se hizo seguimiento a las novedades presentadas dentro de la ejecución del contrato, vigencia 2021 y 2022, otro sí, modificaciones y prórroga, evidenciándose, que tanto el contratista, como el el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cumplieron con todos los requisitos legales.
- Se evidencian en el expediente físico contractual (folio 316), que solo han archivado cinco (9) informes de supervisión y/o interventoría de 15 pagos que se han elaborado.

8. Contrato: 920 de 2021

Contratista: Servicios Postales Nacionales

Objeto: Prestación servicio de correo, mensajería, paquetería y demás envíos de correspondencia que se generan por parte del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Valor: 253.652.830

Plazo: 15 meses

Prorroga: 1 mes y 29 días

Acta de inicio: 02/11/2021

Estado: En ejecución

Observaciones jurídicas: Sin observaciones

Ejecución financiera contrato 920-2021:

Vigencia futura para el año 2021: \$49.005.570

Vigencia futura para el año 2022: \$204.647.260

Cuadro # 3 reporte de pagos

| Inf. No | Factura No. | Período Evaluado | | Valor total contrato | \$ 253.652.830 | % Financiero |
|---------|-------------|------------------|------------|----------------------|---------------------------|--------------|
| | | Desde | Hasta | Valor Acta | Valor Ejecutado Acumulado | |
| 1 | 32269 | 2/11/2021 | 30/11/2021 | 7.075.787 | 7.075.787 | 2,79% |
| 2 | 2457 | 1/12/2021 | 31/12/2021 | 11.227.110 | 18.302.897 | 7,22% |
| 3 | 2619 | 1/02/2022 | 28/02/2022 | 7.506.913 | 25.809.810 | 10,18% |
| 4 | 2783 | 1/02/2022 | 28/02/2022 | 9.414.183 | 35.223.993 | 13,89% |
| 5 | 3500041 | 1/03/2022 | 31/03/2022 | 8.509.703 | 43.733.696 | 17,24% |
| 6 | 500310 | 1/04/2022 | 30/04/2022 | 6.398.143 | 50.131.839 | 19,76% |
| 7 | 500396 | 1/05/2022 | 31/05/2022 | 8.734.973 | 58.866.812 | 23,21% |
| 8 | 500668 | 1/06/2022 | 30/06/2022 | 9.380.053 | 68.246.865 | 26,91% |
| 9 | 500806 | 1/07/2022 | 31/07/2022 | 9.661.683 | 77.908.548 | 30,71% |
| 10 | 500944 | 1/08/2022 | 31/08/2022 | 10.865.123 | 88.773.671 | 35,00% |
| 11 | 501106 | 1/09/2022 | 30/09/2022 | 15.121.403 | 103.895.074 | 40,96% |
| 12 | 501149 | 1/10/2022 | 31/10/2022 | 12.260.233 | 116.155.307 | 45,79% |
| 13 | 501298 | 1/11/2022 | 30/11/2022 | 14.577.913 | 130.733.220 | 51,54% |
| 14 | 501466 | 1/12/2022 | 31/12/2022 | 14.561.753 | 145.294.973 | 57,28% |
| 15 | 501625 | 1/01/2023 | 31/01/2023 | 12.666.373 | 157.961.346 | 62,27% |
| 16 | 501650 | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 9.539.353 | 167.500.699 | 66,04% |
| | | | | 167.500.699 | | 66,04% |

Fuente de Información: Expediente Contractual físico-digital, SIM 4

Novedades del contrato: Modificación No.1 y prórroga No.1

Modificación No.1 y prórroga No.1

Modificación No.1: Modificar la cláusula cuarta: “Valor del contrato”, modificar la tabla de valores unitarios que aparece en esta, ajustándola a un incremento estimado del 13% para la vigencia 2023.

Modificar la cláusula quinta “plazo del contrato”, se elimina la expresión “hasta el 31 de diciembre del 2022”.

Prórroga No.1, se prorroga el contrato por el término de un (1) mes y veintinueve (29) días contados a partir del vencimiento del plazo inicial, hasta el 31 de marzo del 2023.

Observaciones financieras:

- A través del sistema SIMv4 de la Entidad y del sistema de rendición de la contratación plataforma, SIA OBSERVA de la Contraloría General de Antioquía, se realizó seguimiento a los pagos efectuados por el Área, durante la vigencia 2021 y 2022, y de acuerdo a la forma de pago estipulada entre las partes, Servicios Postales Nacionales S.A.S, cumplió de manera mensual con los informes financieros, se evidenció que el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cumplió con los giros de los recursos en virtud de las disposiciones de la Resolución 321 del 2014.
- Se hizo seguimiento a las novedades presentadas dentro de la ejecución del contrato, vigencia 2021 y 2022, otro sí, modificaciones y prórroga, evidenciándose, que tanto el contratista, como el el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cumplieron con todos los requisitos legales.

CONCLUSIONES

1. Se sugiere capacitar a quienes realizan labores en las dependencias de atención al cliente y gestión documental, utilizando los manuales de funciones, las actividades de los contratos, los procesos y procedimientos verificados y actualizados, las Resoluciones Metropolitanas, las normas y Leyes sobre el tema.
2. Se sugiere establecer claridad en el manejo de la información de los procesos de atención al cliente y gestión documental que se entrega a través de las Resoluciones Metropolitanas # 902 y 1154, éstas no se encuentran derogadas y presenta confusión.
3. Se sugiere retomar el control y la exigencia a los funcionarios que reciban capacitaciones, viajen a eventos dentro y fuera del país en representación de la Entidad, para que aporten las memorias, documentos y lo aprendido en la capacitación o evento y lo multipliquen al interior, cumpliendo además el artículo 8 de la Resolución Metropolitana 1513 de 2016.
4. Se sugiere actualizar la información de atención al público que se tiene en la página web de la Entidad.
5. La línea telefónica 3856000 ext. 127, debe ser atendida por la oficina de atención al usuario y gestión documental, no contestan las llamadas, manifiesta la responsable que no cuenta con contratistas desde el 1 de marzo de 2023, este

canal de comunicación de la Entidad incumple la Ley 1712 de 2014, la dimensión número 5 de MIPG y la Resolución Metropolitana # 1327 de 2020, entre otras, se sugiere atención inmediata para solucionar esta situación.

6. En la línea telefónica 3856005, canal de comunicación de la Entidad para la línea anticorrupción no contestan las llamadas, se sugiere atención inmediata para solucionar esta situación.
7. Es importante que se actualice el plan institucional de archivos PINAR.
8. Es importante allegar oportunamente la documentación física que se genera en el desarrollo de la ejecución contractual de los contratos a la dependencia "Gestión Documental"; toda vez que, son quienes tienen la responsabilidad de mantener al día las carpetas respectivas tanto físicas como virtuales (SimV4); conforme a lo estipulado en la Resolución Metropolitana No.144 de 2014, a lo previsto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012, al artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y al Principio de Publicidad y Transparencia.

Plan de Mejoramiento

Se sugiere realizar plan de mejoramiento de las conclusiones de este informe y enviarlo a la oficina de Auditoría Interna antes del 30 de abril de 2023, al correo lina.hincapie@metropol.gov.co, wesly.uran@metropol.gov.co, rosalba.gomez@metropol.gov.co, sergio.correa@metropol.gov.co.

FIRMAS

| Nombre completo | Responsabilidad | Firma |
|-------------------------------|------------------------|--------------|
| Lina Maria Hincapié Londoño | Líder Auditoría | |
| Wesly Uran Ramírez | Auditor | |
| Rosalba Gómez Ramírez | Auditor | |
| Sergio Alberto Correa Barrera | Auditor | |