

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 1 de 37	

PROCESO AUDITADO: Apoyo / Gestión Administrativa (Gestión Documental)
vigencias 2021, 2022 (junio 30) Fecha: septiembre 2022

1. RESPONSABLE DEL PROCESO: Secretario General del Departamento Archipiélago.

2. EQUIPO AUDITOR:

- William Austin Archbold - Contratista.
- Ana Milena Herrera Pájaro – Profesional Universitario OCI

3. OBJETIVO:

General:

Verificar el grado de cumplimiento de las funciones detalladas en el artículo 27 del decreto 227 de 2012, por parte del Proceso Misional Servicio al Ciudadano (Secretaría General), en lo referente a la Gestión Documental y Política de Archivo.

Específicos:

- Evaluar el avance del Plan de Desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano - Gestión Documental (Secretaría General).
- Verificar la gestión de riesgos del proceso.
- Revisar los planes de mejoramiento relacionados con el proceso
- Analizar el tema relacionado con el uso inteligente del papel
- Analizar la intervención de archivos
- Revisar la operación del aplicativo Digifile en materia de correspondencia.
- Verificar la existencia de Tablas de Retención Documental, entre otros.

4. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

El alcance de la presenta auditoria se encuentra enmarcado dentro del objetivo general y específicos enunciados en numerales anteriores correspondientes a la vigencia 2021, sin perjuicio de evaluar lo gestionado antes o después del periodo a evaluar.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 2 de 37	

5. MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de Colombia
- Decreto Ordenanza 227 de 2012- por el cual se adopta la estructura orgánica de la administración central de la Gobernación del Departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
- Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1747 de 2000 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales”
- Decreto 2578 de 2012 “Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado”
- Acuerdo AGN 07 de 1994 “Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos”
- Acuerdo AGN 11 de 1996 “Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos”

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 3 de 37	

- Acuerdo AGN 50 de 2000 “Por el cual se desarrolla el artículo 64 del título VII “conservación de documentos”
- Acuerdo AGN 004 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente los Decretos 2578 y 209 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de la Tabla de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental”
- Acuerdo AGN 005 de 2013 “Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones”
- Acuerdo AGN 003 de 2015 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012”

6. PERSONAL ENTREVISTADO:

- ✓ Elisa Forbes Manuel – Auxiliar Administrativo
- ✓ Lilibeth Oliveros Ortega – Auxiliar Administrativo
- ✓ Lino Hooker – Coordinador Designado Archivo y Correspondencia

7. RIESGOS POTENCIALES Y RESIDUALES EVALUADOS:

Los riesgos evaluados en el marco del alcance establecido en la presente auditoria fueron los siguientes:

- Incumplimiento del marco normativo establecido por la ley y el Archivo General de la Nación.
- Conservación adecuada de los documentos constitutivos de la memoria institucional y colectiva del Departamento.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 4 de 37	

8. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (CRITERIOS):

- ✓ Informe de avance del plan de Desarrollo correspondiente a la Secretaría de General del Departamento
- ✓ Decreto 227 de 2012, “Por el cual se adopta la estructura orgánica de la Administración Central de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina”.
- ✓ Ordenanza 003 del 28 febrero de 2012, por la cual conceden facultades pro tempore a la Gobernadora.
- **RECURSO HUMANO:** En el momento de la auditoria se pudo constatar que el Grupo de Correspondencia y Archivos cuenta con dieciséis (16) contratistas y siete (7) personas de planta, consideramos que este personal es suficiente para llevar a cabo una labor eficaz de gestión documental en el ente territorial.

9. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno, a través de su Plan Anual de Auditoría Interna correspondiente a la vigencia 2022, programó el desarrollo de la auditoria modalidad regular, al Proceso Misional denominado “Servicio al Ciudadano” el cual lidera la Secretaría General, a través de la evaluación de los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en las áreas, actividades o procesos examinados, la comprobación de que las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables, la evaluación y análisis de la ejecución de los planes y programas durante el transcurso de la vigencia 2021.

Para el desarrollo del presente trabajo se hizo necesario del conocimiento del contexto interno de la unidad ejecutora, la normatividad que le aplica para la administración de los recursos y la procedencia de estos, así como la pertinencia para su utilización y los resultados que por su inversión se obtienen.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

El periodo de análisis, objeto de esta auditoria está determinada entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de la vigencia 2021, basado en la información reportada por la Secretaría General.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Oficina Asesora de Control Interno de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina consecuentes con las de general aceptación; por lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo, de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto en el informe.

La auditoría incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan la auditoría realizada al proceso de recaudo de los conceptos objeto de la auditoría y el cumplimiento de las disposiciones legales; los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Departamento Archipiélago.

El Proceso de Gestión Documental bajo los principios de eficiencia, oportunidad y eficacia brinda atención a los ciudadanos, con el fin de satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia. De igual manera es responsable de la planeación, ejecución, control y seguimiento de la gestión documental en la Gobernación de San Andrés, Islas.

Este proceso lleva a cabo los procedimientos de la gestión documental y está encaminado a una correcta prestación de estos servicios, de conformidad con las normas vigentes y los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación. La Oficina de Gestión Documental tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que cuenta la Gobernación de San Andrés Isla para garantizar el contacto con los ciudadanos y, de esta manera aportar al mejoramiento continuo de su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan al interior del ente territorial.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 6 de 37	

- **GLOSARIO:**

Tabla de Retención Documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tabla de valoración documental: Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

Preservación: Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.

Valoración: Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final.

Transferencia: Conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, refreshing, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos.

Organización: Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente

Gestión y Trámite: Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos

Planeación: Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 7 de 37	

Archivo central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo de gestión: Archivo de la Oficina productora que reúne su documentación en trámite sometido a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo histórico: Archivo al cual transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del correspondiente Comité de Archivo debe conservarse permanentemente dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

Archivo: Conjunto de documentos que se guardan o almacenan con el fin de servir como evidencia o testimonio.

Archivo total: Hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital

Archivo electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados archivísticamente.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medio electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital, es producida por una persona o entidad en ejercicio de sus funciones.

1. GRUPO DE CORRESPONDENCIA.

La gestión documental en los últimos años se ha acelerado y orientado al cambio como consecuencia de la aplicación de las TIC's, que de manera marcada y diferenciada, con la adopción de la Agenda de Conectividad¹ se ha dirigido a tres frentes, comunidad, sector productivo, estado, buscando en este último frente, proveerlo de conectividad, facilitar su gestión y apoyando la función de servicio al ciudadano, mediante un cambio cultural al interior de las entidades, adoptar la adquisición de TIC's, rediseñando procesos y estandarización de esquemas de intercambio de información interinstitucional, seguidamente la Directiva

¹ COLOMBIA. Departamento Nacional de Planeación. Documentos CONPES 3072. Agenda de Conectividad: Un salto a Internet. Bogotá: DNP. Ministerio de Comunicaciones. 2000. 23 p.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 8 de 37	

Presidencial N°2 de 2000 de Gobierno en Línea, la presentó como política de estado, impartiendo instrucciones y definiendo fases iniciales en su implementación; un tercer paso se da en 2008², se definen en el Manual los lineamientos generales de Gobierno en Línea y su vinculación directa a la política de trámites en el 2008 y un cuarto hecho, en la vida de GEL, teniendo en cuenta su evolución, logros, mejora en calidad de información estatal, las variadas alternativas de participación ciudadana, y ubicando como centro de su desarrollo al ciudadano, y con el fin de enfrentar retos, en lo que hace a gobierno abierto, multicanalidad, medio ambiente, seguridad, desarrollo normativo y la necesaria condición interinstitucional (Mintic, DNP, DAFP, AGN), en el 2012, se adopta la nueva versión del Manual de Gobierno en Línea³.

Esta última versión del Manual de GEL 3.0, impone en la práctica, la alineación de actividades que corresponden a políticas públicas, como las políticas anti - trámites, política nacional de servicio al ciudadano, política de rendición de cuentas a la ciudadanía, política nacional anticorrupción, política nacional de archivo y gestión documental⁴. El Manual GEL 3.0, contempla seis (6) componentes, y dentro de cada uno de esos componentes se desarrollan actividades de forma transversal, que según la recomendación de cómo implementar y alcanzar las metas GEL sugiere su incorporación de una forma transversal en los planes sectoriales, planes estratégicos institucionales y a su vez en los planes anuales de acción⁵. Los componentes GEL son, Elementos Transversales; Información en Línea; Interacción en Línea; Transacción en Línea; Transformación y Democracia en Línea. En cuanto a plazo de ejecución de las actividades de todos los seis componentes, para las entidades del orden nacional, van del 2013 al 2015.

Después de la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea- GEL, las entidades públicas logran un nivel de avance significativo en materia de eficiencia administrativa, participativa y servicios al ciudadano por medios electrónicos, no obstante, la evolución constante de la sociedad y el avance del país hacia una economía digital caracterizada por factores como el conocimiento, la digitalización

² COLOMBIA. Ministerio de Comunicaciones. Decreto 1151 de 2008. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. EN: DIARIO OFICIAL. Vol. 148. No. 46960. 14, ABRIL, 2008. Pág. 34

³ COLOMBIA. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Decreto 2693 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. EN: DIARIO OFICIAL. Vol. 148. No. 48651. 21, Diciembre, 2012. Pág. 191

⁴ COLOMBIA. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia. [En línea]. Encontrado en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1>.

⁵ Ibid. p.9

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

de la información, la interconexión y la innovación, hacen necesario el desarrollo de procesos de transformación digital al interior del Estado que, permitan contar con entidades públicas más proactivas e innovadoras para garantizar mejores condiciones de vida a los ciudadanos, así como satisfacer necesidades y problemáticas a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones. La política de Gobierno Digital establecida mediante el decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector TIC, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2), forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se integra con las políticas asociadas de Gestión y Desempeño Institucional en la 3ª. dimensión operativa de Gestión con Valores para Resultados, que busca promover una adecuada gestión interna de las entidades y un buen relacionamiento con el ciudadano, a través de la participación y la prestación de servicios de calidad. Este documento conocido tradicionalmente como “Manual de Gobierno en Línea” y que ahora evoluciona para ser el “Manual para la implementación de la política de Gobierno Digital”, se encuentra incorporado en el artículo 2.2.9.1.2.2. del DUR-TIC, en donde se establece lo siguiente: “ARTÍCULO 2.2.9.1.2.2 Manual de Gobierno Digital. Para la implementación de la Política de Gobierno Digital, las entidades públicas deberán aplicar el Manual de Gobierno Digital que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de esta Política de Gobierno Digital.

Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, que tiene como objeto “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”. Esta estrategia se articuló con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, como herramienta dinamizadora para cumplir las metas de las políticas de desarrollo administrativo y se articuló con otras políticas esenciales para la gestión pública en Colombia, como la Política Antitrámites, la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, la Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la Política Nacional Anticorrupción y la **Política Nacional de Archivo y Gestión Documental**, entre otras.

Ya no se trata únicamente de automatizar procesos, o de atender la provisión de trámites y servicios para la ciudadanía. Ahora la mirada en temas de eficiencia administrativa se enriquece con una visión mucho más integral, orientada a la generación de valor público por parte de todos los actores que construyen y aportan a lo público, en donde la ciudadanía se empodera y es protagonista de su

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

realidad, y el Estado transforma sus servicios y se constituye en una plataforma para que los ciudadanos colaboren en la solución de problemas y necesidades.

1.1 DESARROLLO DE LA CIENCIA, LA TECNOLOGÍA Y LA INNOVACIÓN: EL

artículo 21 de la ley 594 de 2000, reza de la siguiente manera; “Programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.” Aquí se señala que las entidades públicas deben elaborar instrumentos o herramientas que les facilite el desenvolvimiento del trabajo archivístico, la norma registra dos condiciones: primera, contempla el uso de nuevas tecnologías; segunda, que a pesar de aplicar nuevos recursos tecnológicos y soportes para la gestión documental, se deberá seguir los principios archivísticos, en otras palabras la aplicación de la tecnología no exime el cumplimiento de las especificaciones archivísticas definidas en la ley, normas técnicas y prácticas generalmente adoptadas en el quehacer institucional.

En concordancia con lo arriba mencionado, la Gobernación de San Andrés Islas adquirió e instaló el Software Digifile para la radicación de documentos desde el mes de junio de 2016, y el cual se define como una plataforma que genera aplicaciones a partir de la automatización de procesos empresariales. Genera formularios de captura, documentos de respuesta, informes de análisis y se integra con análisis de aplicaciones.

Provee los siguientes canales:

- ✓ Ventanilla Única Física – Punto de atención presencial
- ✓ Ventanilla Única Virtual – Portal web de trámites.
- ✓ Call Center – Interfaz para captura de solicitudes.
- ✓ App – Captura y seguimiento de procesos.
- ✓ Correspondencia – Correo físico.
- ✓ Correo electrónico – Instancia de procesos automáticamente.

En el ente territorial este software se utiliza para la radicación de documentos internos y externos.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 11 de 37	

El Software está programado de tal forma que, al dar clic en guardar, los documentos radicados se reflejan en la dependencia o Secretaría responsable, instantáneamente, igualmente se notifica a través del correo institucional, se debe mencionar que existe una sincronización entre el correo electrónico y el Digifile, cuando un usuario envía una solicitud o petición al correo electrónico esta acción genera un número de radicado para el usuario.

En una visita In – Situ a la Oficina de Atención al Ciudadano se percató que el Software tiene incorporado tres tipos de alarmas, a saber;

1. Al radicar el documento
2. A la mitad de la fecha de respuesta.
3. A la fecha de vencimiento.

En un recorrido virtual por la plataforma de Digifile se constató que el mismo tiene incorporado un centro de tareas, con las siguientes anotaciones; Total tareas, Tareas próximas a vencer, Tareas que se vencen en el día, y tareas vencidas. Igualmente, se debe decir que encontramos agregado en el Digifile las capacitaciones por videos sobre el manejo y administración del software, también encontramos el Digifile colgado en el sitio web de la Gobernación hecho que facilita a los usuarios realizar sus peticiones desde cualquier parte del mundo, en conclusión, el Digifile permite realizar radicaciones por correo electrónico, página web y presencial.

1.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Referente a las Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias se debe decir que las indagaciones realizadas durante el proceso auditor evidencian que no se ha registrado queja ni reclamo o denuncia formal alguno por parte de los usuarios en contra de las actuaciones del ente territorial como máxima autoridad político administrativo durante el transcurso de la vigencia 2021, y el primer semestre del año 2022.

Con el propósito de medir la oportunidad de las respuestas del ente territorial con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, y denuncias presentadas durante el periodo comprendido entre el 1 ° de enero de 2021 y el 31 de diciembre de la misma vigencia, y el 1° de enero de 2022 hasta el 30 de junio del año precitado se tomó el 100% de las solicitudes, equivalente a 34.921 radicaciones, evidenciando la siguiente situación:

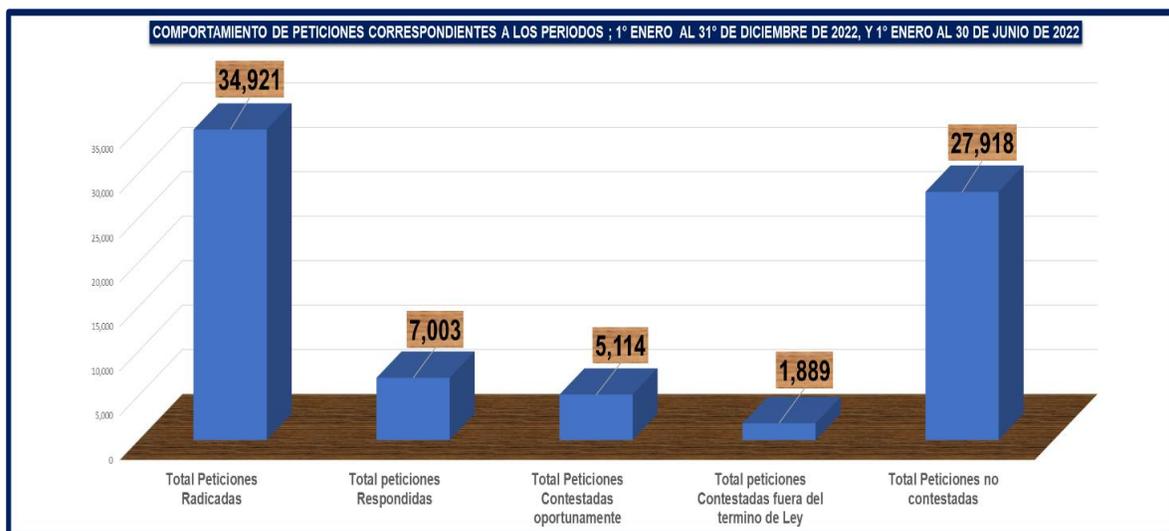
	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

Se percibió que solo siete mil tres (7.003) peticiones equivalentes al 20% del total fueron respondidas; de estos, mil ochocientos, ochenta y siete (1.889) solicitudes equivalentes al 5% del total se contestaron fuera de términos de ley.

De igual manera, se observa que veintisiete mil novecientos dieciocho (27.918) solicitudes, cifra que representa el 80% del universo no fueron contestadas; y cinco mil ciento catorce (5,114) solicitudes equivalentes al 15% se contestaron oportunamente.

En conclusión, podemos decir que la entidad territorial al contestar las solicitudes fuera del término de Ley o no contestar las mismas infringe los dictámenes establecidos en el artículo 6° del C.C.A (Código Contencioso Administrativo), y el artículo 55° de la Ley 190 de 1995, igualmente transgrede los mandatos detallados en el artículo 14° ley 1755 de 2015.

Las gráficas 1 y 2 reflejan el comportamiento de las PQRSD en el ente territorial durante el transcurso del periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2021, y el 1° de enero de 2022 hasta el 30 de junio de la misma vigencia.



Gráfica No. 1

Fuente: Software Digifile, sitio web Gobernación

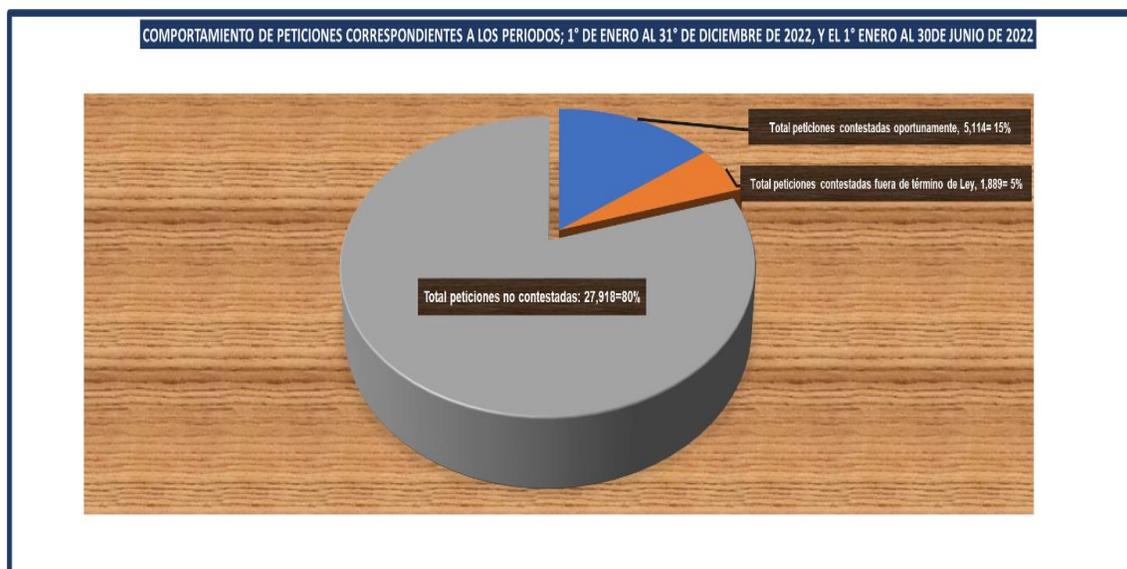
Elaboración: propia

La gráfica #1 refleja que, de un total de 34,921 peticiones radicadas por los usuarios del ente territorial durante los periodos comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2021, y del 1° de enero al 30 de junio de 2022 las cuales fueron radicadas en el Software DIGIFILE; 7,003 fueron contestadas, de éstas

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

5,114 fueron contestadas oportunamente, de igual manera se observa que 1,889 peticiones fueron contestadas fuera de los términos de ley, y 27,918 no fueron contestadas. Esto nos indica que de las 34,921 peticiones radicadas por nuestros usuarios durante el periodo arriba mencionado 7,003 peticiones fueron contestadas, mientras que 27,918 no fueron atendidas.

En la Gráfica #2 se puede apreciar que del 100% (34,921) de las peticiones (PQRSD) radicadas por los usuarios del ente territorial durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2021, y del 1° de enero al 30 de junio de 2022 las cuales fueron registradas en el Software DIGIFILE; 5,114 cifra que representa el 15% del universo fueron atendidas oportunamente, es decir dentro de los términos de ley, de igual manera la gráfica refleja que 1,889 peticiones suma que equivale al 5% del total de radicados fueron contestadas fuera de los términos de ley, mientras que 27,918 cifra que es equiparable al 80% del total general no se les generó respuesta alguna. Esto nos indica que del cien por ciento 100% de las peticiones radicadas solo el 20% han sido atendidas, mientras que el 80% no han sido respondidas.



Gráfica No 2

Fuente: Software Digifile, sitio web Gobernación

Elaboración: propia

HALLAZGO

1. Durante el transcurso del ejercicio auditor se evidenció que los funcionarios y las dependencias que por su competencia y funciones que tienen relación directa

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 14 de 37	

con las peticiones, quejas , reclamos, sugerencias y denuncias en algunos casos no han venido contestando oportunamente, y en la gran mayoría de los casos no responden las peticiones, este hecho colisiona con lo señalado en el artículo 6° del C.C.A, (**Código Contencioso Administrativo**), incumpliendo de esta manera con los mandatos establecidos en el artículo 55 de la Ley 190/95; el cual reza; “ **Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general**”; también infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Información y comunicación, **Política:** Servicio al ciudadano; igualmente se debe mencionar que transgrede los mandatos detallados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, **el cual reza de la siguiente manera; “ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

HALLAZGO

2. Durante el proceso auditor se evidenció que el ente territorial carece de una herramienta propia (documento en copia dura o digital) debidamente adoptado para consulta permanente de los funcionarios de la entidad en cuanto al trámite de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el cual

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 15 de 37	

se relata la importancia de este derecho fundamental, y se advierte, proporcionar respuestas rápidas y oportunas a los ciudadanos que lo soliciten; este hecho transgrede los mandatos detallados en el literal k del artículo 4 de la ley 87 de 1993, el cual establece que: “toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

K: Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad; igualmente se debe mencionar que infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Gestión del conocimiento y la innovación, **Política:** Gestión del conocimiento y la innovación

1.3 MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DIFERENTES TIPOS DE PETICIONES.

Los mecanismos de control y seguimiento a los diferentes tipos de peticiones radicadas por los usuarios en el ente territorial se realiza a través del software denominado “DIGIFILE, así como, el correo institucional, esta herramienta está diseñada e instalada para que su manejo sea disponible para todo el personal que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias en todas las dependencias; El Software está programado de tal forma que, al dar clic en guardar, los documentos radicados se reflejan en la dependencia o Secretaría responsable en forma instantánea, igualmente se notifica a través del correo institucional, se debe mencionar que existe una sincronización entre el correo electrónico y el Digifile, finalmente es conveniente manifestar que el Software tiene incorporado tres tipos de alarmas, a saber; Al radicar el documento, a la mitad de la fecha de respuesta, y la fecha de vencimiento, este hecho debería ser suficiente para que el personal que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias, atiendan oportunamente las peticiones de los usuarios del ente territorial, sin embargo, las estadísticas atinentes a peticiones no contestadas y contestadas fuera de término de ley indican todo lo contrario. Dichos servidores al responder muchas veces no lo reportan a través del Digifile y es por ello que las estadísticas reflejan solo lo que se tramita mediante ese software.

1.4 ATENCIÓN PERSONALIZADA: La Oficina de Archivos y correspondencia es el encargado de la recepción y atención de los usuarios que acuden a satisfacer alguna necesidad de información con respecto a las funciones y servicios que presta la primera autoridad política, a presentar solicitudes de licencias,

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

autorizaciones, permisos, a solicitar, a exponer quejas o reclamos, sugerencias o denuncias o bien, a solicitar orientación de tipo jurídico y técnico para adelantar alguna actividad o proyecto.

Se debe mencionar que en la Secretaría General (Oficina de Archivos y Correspondencia) se encuentra toda la logística y un recurso humano competente con dedicación exclusiva para la recepción y atención de los usuarios que acuden a satisfacer alguna necesidad de información respecto a las funciones y servicios que presta el ente territorial; este hecho se debe considerar como un avance importante en el proceso de consolidación de nuestro servicio al ciudadano; sin embargo durante el monitoreo no observamos buzones de sugerencias, quejas y reclamos con los logotipos del ente territorial en lugares visibles; como, en las recepciones o entradas del Coral Palace; a este respecto se debe mencionar que si bien la normatividad colombiana ha exhortado la implementación y funcionamiento del buzón de correo electrónico, este hecho, en nuestro caso no constituye razón suficiente para la eliminación del buzón físico teniendo en cuenta la gran mayoría de los habitantes de los sectores raizales y de estratos 1 y 2, no tienen acceso a internet, esta afirmación está avalada por datos del último censo del DANE, realizado en el año 2018 solo 4.333 viviendas de 16.197 tenían servicio de internet, esto significa que solo el 27% de las viviendas en el archipiélago gozan del servicio del internet.

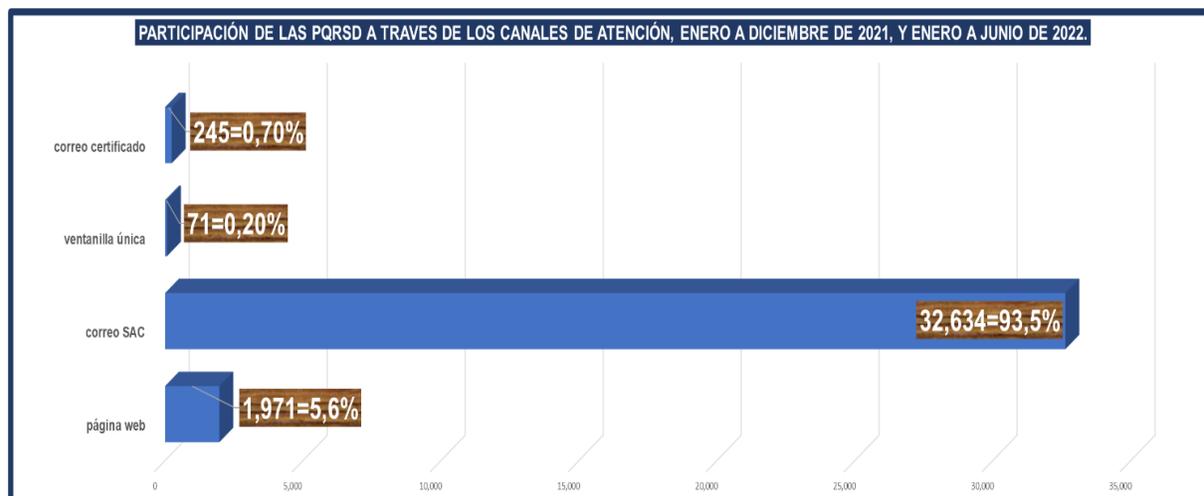
HALLAZGO

3. En el curso del ejercicio auditor se evidenció la ausencia de buzones de sugerencias, quejas y reclamos con los logotipos del ente territorial en lugares visibles; como son, las recepciones o entradas del Coral Palace, en los cuales los usuarios internos y/o externos podrán depositar cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia hecho que les permite tener algún control sobre la gestión del ente territorial, este acaecimiento colisiona con los dictámenes establecidos en el literal h del artículo 4° de la ley 87 de 1993, el cual dice, **Elementos para el Sistema de Control Interno**. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: “h. Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades; igualmente se debe mencionar que también infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Gestión con valores para resultados, **Política:** Participación Ciudadana en Gestión Pública.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

1.5 CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DE LOS PERIODOS COMPRENDIDOS ENTRE ENERO A DICIEMBRE DE 2021, Y ENERO A JUNIO DE 2022.

Según registros de la Oficina de Archivos y correspondencia para los periodos comprendido entre el 1° de enero y el 31° de diciembre de la vigencia 2021, y el 1° de enero y el 30 de junio de 2022 se presentaron en el ente territorial un total de 34.921 PQRSD y trámites ingresados al sistema de gestión documental Digifile con un cumplimiento de respuesta oportuna del 15% y un 5% del total de radicados fueron contestadas fuera de los términos de ley y un 80% no fueron contestadas; en cuanto a los canales de atención se debe mencionar que 1.971 de las peticiones cifra que representa el 5,6% del universo se radicaron por la página web, 32,634 peticiones equivalente al 93,5% fueron radicados por el correo SAC, 71 peticiones equiparable al 0,20% fueron radicadas por ventanilla única, y finalmente 245 peticiones comparable al 0,70% llegaron por correo certificado, para una mejor comprensión presentamos lo arriba descrito en una gráfica.



Gráfica No 3

Fuente: Software Digifile, sitio web Gobernación

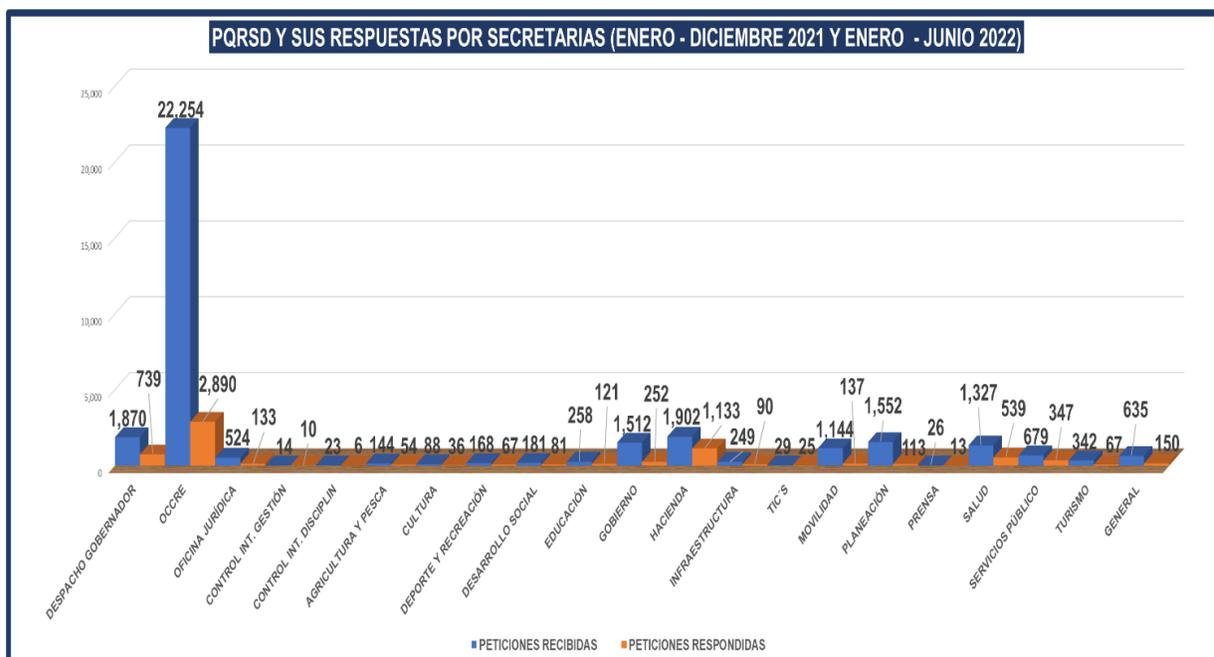
Elaboración: propia

La gráfica N°3, refleja que para los periodos comprendido entre el 1° de enero y el 31° de diciembre de la vigencia 2021, y el 1° de enero y el 30 de junio de 2022 se presentaron en el ente territorial un total de 34.921 PQRSD, 1.971 de las peticiones cifra que representa el 5,6% del universo se radicaron por la página web, 32,634 peticiones equivalente al 93,5% fueron radicado por el correo SAC, 71 peticiones equiparable al 0,20% fueron radicadas por ventanilla única, y finalmente 245 peticiones comparable al 0,70% llegaron por correo certificado.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 18 de 37	

1.6 REPRESENTACIÓN GRAFICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR SECRETARIA, (ENERO – DICIEMBRE /2021 Y ENERO – JUNIO 2022).

Según registros de la Oficina de Archivos y correspondencia para los periodos comprendido entre el 1° de enero y el 31° de diciembre de la vigencia 2021, y el 1° de enero y el 30 de junio de 2022 se presentaron en el ente territorial un total de 34.921 PQRSD, estas peticiones fueron asignadas a las diferentes Secretarías de acuerdo con su competencia y funciones. La siguiente gráfica refleja el número de peticiones asignadas por secretarías.



Gráfica No 4

La gráfica N°4 refleja el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), y sus respuestas generadas por el personal que por su competencia y funciones tengan relación directa con las mismas en la Gobernación de San Andrés, Isla, durante el transcurso del periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2021, y el 1° de enero al 30 de junio del año 2022, para una mejor comprensión de la gráfica hay que tener presente que las primeras columnas representan las (PQRSD) recibidas por las Secretarías, mientras que las segundas columnas simbolizan las respuestas

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 19 de 37	

generadas por las respectivas Secretarías, así las cosas, se observa que la Oficina de la OCCRE recibió 22.254 peticiones durante el transcurso del periodo arriba precitado, y de estas fueron atendidas 2,890 para un cumplimiento del 13%, igualmente se puede ver que el Despacho del Gobernador que por su competencia y funciones le fue asignado 1.870 peticiones de las cuales se generó respuestas a 739 para un cumplimiento del 39%, a la Secretaría de Gobierno por su competencia y funciones le asignaron 1.512 peticiones de las cuales atendió 113 para un cumplimiento del 7%, igualmente se advierte que la Secretaría de Hacienda recibió 1.902 peticiones de los usuarios de la Gobernación y fueron respondidas 1,133 para un cumplimiento del 60%, y así sucesivamente se efectúa el análisis.

2.GRUPO DE ARCHIVOS

El artículo 21° de la ley 594 de 2000, señala que las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos, y el artículo 22° de la ley en comento, establece que la gestión de documentos dentro del concepto de archivo total comprende ocho (8) procesos tales como la producción, recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos, los cuales se desarrollarán durante las etapas del ciclo vital del documento, ahora bien, su preservación a largo plazo y valoración en cumplimiento de sus funciones, lo convierte en un procedimiento que atañe a todos los procesos que convergen en la Entidad.

Al realizar una auditoría a la gestión documental se pudo constatar que el Archivo General del Departamento cuenta con dos instancias para apoyar su funcionamiento y buena gestión la primera es el Comité Interno de Archivo, creado mediante Resolución 005953 del 16 de diciembre de 2013, el cual se constituye en un órgano de la entidad, de carácter asesor en todos los aspectos relacionados con la gobernación, manejo y control de los documentos. Este Comité está constituido como un grupo asesor de alta dirección de la entidad en materia archivística y de gestión documental, los programas de trabajo y los planes relativos a la función archivística institucional, de conformidad con la Ley 594 de 2000 y demás normas reglamentarias.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 20 de 37	

El Comité está conformado por:

- El Secretario General o su delegado, quien lo presidirá.
- El responsable del Archivo de la Gobernación, quien actuara como secretario técnico.
- El jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
- El responsable del área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- El jefe de la Oficina de Control Interno, quien tendrá voz, pero no voto o, quien haga sus veces.
- Podrán asistir como invitados, con voz, pero sin voto, funcionarios o particulares que pueden hacer aportes en los asuntos tratados en el Comité.

Funciones del Comité Interno de Archivo:

- Asesorar la alta dirección de la entidad en la aplicación de la normatividad archivística.
- Aprobar la política de gestión de documentos e información de la entidad.
- Aprobar las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental de la entidad y enviarlas al Consejo Departamental de Archivo para su convalidación y al Archivo General de la Nación Jorge Palacio Preciado para su registro.
- Responder por el registro de las tablas de retención documental o tablas de valoración documental.
- Efectuar estudios técnicos tendientes a modernizar la función archivística de la entidad, incluyendo las acciones encaminadas a incorporar las tecnologías de la información en la gestión de documentos electrónicos de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo.
- Aprobar el programa de gestión de documentos físicos y electrónicos presentado por el área de archivo.
- Aprobar el plan de aseguramiento documental con miras a proteger los documentos contra diferentes riesgos.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 21 de 37	

- Revisar e interpretar la normatividad archivística que exista que expida el AGN.
- Evaluar y dar concepto sobre la aplicación de las tecnologías de la información en la Entidad.
- Aprobar el sistema de gestión documental de la Entidad.
- Aprobar las formas, formatos y formularios físicos y electrónicos que requiera la entidad para el desarrollo de sus funciones y procesos.
- Acompañar la implementación del Gobierno en Línea (Gobierno Digital)
- Presentar a las instancias asesoras y coordinadoras del sistema nacional de archivos, propuestas relacionadas con el mejoramiento de la función archivísticas.
- Apoyar el diseño de los procesos de la entidad y proponer ajustes que faciliten la gestión de documentos e información tanto físicos como electrónicos.
- Aprobar la implementación de normas técnicas como internacionales que contribuyan a mejorar la gestión documental de la entidad.
- Consignar decisiones en actas que deberán servir de respaldo de las deliberaciones y decisiones tomadas.
- Hacer seguimiento a la implementación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental, así como al modelo integrado de planeación y gestión en los aspectos relativos a la gestión documental.
- Expedir su reglamento.

Cabe destacar, que a partir de la expedición del decreto 1499 de 2017, el comité de archivo fue absorbido por el comité institucional de Gestión y Desempeño en el marco del MIPG.

La segunda instancia es el Consejo Departamental de Archivos, creado mediante la Ordenanza No. 006 del 16 de agosto de 2013, el cual se constituye en un órgano responsable de asesorar, articular y promover el desarrollo de las políticas relativas a la función Archivística Pública y de las políticas orientadas a la conservación y promoción del patrimonio documental del Departamento.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 22 de 37	

Conforme a lo detallado en el artículo segundo (2°) de la ordenanza precitada, el Consejo Departamental de Archivos se encuentra conformado por:

1. El Secretario General de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, quien lo presidirá.
2. El funcionario responsable del Archivo General del Departamento, quien actuará como secretario técnico; en caso de faltar dicho funcionario, dicha representación recaerá en el responsable del Archivo Central de la Gobernación.
3. El secretario de Cultura
4. El presidente o Secretario de la Academia de Historia establecida en el Departamento, el responsable del Archivo Histórico del Departamento.
5. Un representante de la Oficina de Control Interno de la Gobernación.
6. Un representante del área de TICS de la Gobernación.
7. Un representante de los archivistas, designado por el Colegio Colombiano de Archivistas y la Sociedad Colombiana de Archivistas.
8. Un representante de las Instituciones de Educación Superior del Departamento o del Servicio Nacional de Aprendizaje.
9. Un representante de la Cámara de Comercio.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los consejeros de que tratan los numerales 7, 8 y 9, serán designados para periodos de dos (2) años, prorrogables por única vez, por dos (2) años adicionales.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El Consejo Departamental de Archivos, en atención a la temática a desarrollar, podrá invitar a representantes de otros sectores, quienes tendrán voz, pero no voto.

PARÁGRAFO TERCERO: La participación en el Consejo Departamental de Archivos no generará erogación presupuestal alguna a cargo del Departamento.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 23 de 37	

El artículo tercero (3º) de la ordenanza en comento decreta que las funciones del Consejo Departamental de Archivos son las siguientes:

- a) Asesorar al Archivo General del Departamento en la aplicación de la política Archivística en el Archipiélago.
- b) Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas archivísticas en el Archipiélago.
- c) Programar y coordinar acciones acordes con las políticas, planes y programas propuestos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, bajo la coordinación del Archivo General del Departamento.
- d) Revisar, evaluar y convalidar las Tablas de Retención Documental (TRD), y las Tablas de Valoración Documental (TVD) de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas en el Departamento Archipiélago, incluyendo las de los municipios, que hayan sido aprobadas por los respectivos Comités Internos de Archivos (hoy Comité Institucional de Gestión y Desempeño), emitir concepto de viabilidad técnica sobre su elaboración y solicitar, cuando sea del caso, los ajustes que a su juicio deban realizarse.
- e) Emitir los conceptos sobre las TRD o las TVD que sean necesarios, luego de su revisión y convalidación, y solicitar que se hagan los respectivos ajustes.
- f) Presentar semestralmente dentro de la respectiva vigencia, informes de su gestión al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.
- g) Evaluar y presentar al Archivo General de la Nación las solicitudes de declaratoria de archivos y documentos como bienes de interés cultural.
- h) Evaluar y aprobar los planes especiales de manejo y protección relacionados con los archivos y documentos declarados como bienes de interés cultural.
- i) Apoyar la gestión de programas y proyectos de la jurisdicción, en todo lo atinente a la organización, conservación y servicios de archivo, de acuerdo con la normativa y parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación y con complementarios que el respectivo imparta en el Departamento Archipiélago.
- j) Informar al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, como órgano coordinador del Sistema Nacional de Archivos, y a los entes de control de las irregularidades en el cumplimiento de la legislación

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

archivística, así como sobre cualquier situación que a su juicio atente contra el patrimonio documental del país.

k) Darse y aprobar su propio reglamento interno.

Las actividades desarrolladas por el proceso de Gestión Documental de la Gobernación de San Andrés, Isla, corresponden a los requisitos de ley y lo establecido por el plan de acción 2021-2022.

A continuación, se exponen el comportamiento de cada uno de los aspectos logrados durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2021, y el 1° de enero al 30 de junio de 2022, conforme a lo establecido en el artículo 22° de la ley 594 de 2000.

2.1 PRODUCCIÓN: Los formatos e instructivos producidos por el proceso de Gestión Documental, se encuentran presentados en la plataforma ISOLUCIÓN, no obstante, se debe mencionar que el equipo auditor no tuvo acceso a estos documentos en razón a que en el momento del ejercicio auditor la mencionada plataforma no se encontraba en servicio. Sin embargo, hay que decir que se pudo verificar la elaboración del **Manual de Archivo y Correspondencia** de la Gobernación de San Andrés, Isla, como una de las producciones importantes de Gestión Documental, igualmente se verificó la elaboración de los siguientes documentos, **Formato Único de Inventario, Transferencia y/o Descarte, El Manual de Servicio y Atención al Ciudadano, El Plan Institucional de Archivos, (PINAR), Formato de Tabla de Valoración Documental, Tablas de Retención Documental.**

HALLAZGO

4. En el transcurso del ejercicio auditor se percata que los formatos de la Tabla de Retención Documental (TRD), así como, la Tabla de Valoración Documental (TVD), son de la versión 1, lo que indica que no ha habido actualizaciones de los mismos en los últimos años, este hecho infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Gestión del Conocimiento y la Innovación, **Política:** Gestión del Conocimiento y la innovación, esta situación se presenta por desconocimiento o descuido en el desarrollo de las funciones asignadas y puede generar No Conformidades en las auditorias de gestión de calidad.

2.2 TRANSFERENCIA: Respecto a las transferencias documentales se pudo evidenciar que para la vigencia 2021 no se había elaborado el Plan Institucional de

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 25 de 37	

Transferencia, para la vigencia 2022 se constató que el mencionado plan fue elaborado, sin embargo, en el momento del ejercicio auditor aún no contaba con la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, (CIGD), a pesar de esta situación los encargados de los archivos nos indican que a la fecha solo la Oficina Jurídica había realizado transferencias técnicas de sus documentos al Archivo Central.

Finalmente, se debe mencionar que conociendo las costumbres laborales o modus operandi de las unidades ejecutoras se puede deducir que a pesar de la existencia de un Plan Institucional de Transferencia el cual no se encuentra aprobado, existe un alto riesgo de la no realización de transferencia técnica de los documentos producidos por las Secretarías al Archivo Central para la vigencia 2022.

2.3 DISPOSICIÓN: Durante el transcurso del ejercicio auditor se evidenció que la Gobernación de San Andrés, Isla, elaboró y tiene implementado la Tabla de Retención Documental (TRD) de las siguientes dependencias; Despacho del Gobernador, Oficina Jurídica, Oficina de la OCCRE, Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Prensa, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Educación, Secretaría General, Talento Humano, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Agricultura, Secretaría de Cultura, Secretaría de Deportes y Recreación, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Planeación, Secretaría Privada, Secretaría de Salud, Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente.

Cabe señalar, que con la implementación de las Tablas de Retención Documental se aplicaron los tiempos de retención para cada una de las series documentales en archivos de gestión y central. Se encuentra pendiente por aplicar el proceso de eliminación y selección documental a las series documentales de las Tablas de Retención y Valoración Documental.

2.4 PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO: Con la construcción de la sede del Archivo General del Departamento se optimizó la ubicación de los documentos, esto influye positivamente sobre la conservación del soporte documental de la información que se encuentra en el archivo central. En cuanto a la preservación de la información electrónica, se tiene previsto digitalizar todos los documentos del ente territorial hecho que contempla un componente para la preservación de documentos electrónicos.

2.5 PLAN DE MEJORAMIENTO: En el ejercicio auditor se pudo constatar que existe un Plan de Mejoramiento archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación desde vigencia 2019, donde se plantearon actividades de mejoras tendientes a subsanar diecinueve (19) hallazgos durante el transcurso de las vigencias 2020 al 2022, sin embargo; a la fecha de la auditoria la verificación

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 26 de 37	

realizada por el equipo auditor al mencionado plan deja en evidencia que los avances de las acciones no se encuentran plasmadas en el formato de plan de mejora del Archivo General de la Nación, ese hecho transgrede las directivas detalladas en el artículo 3° literal c de la ordenanza 006 del 16 agosto de 2013, que preceptúa, “ son funciones del Consejo Departamental de Archivo, programar y coordinar acciones acordes con las políticas, planes y programas propuestos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacio Preciado, bajo la coordinación del Archivo General del Departamento.

HALLAZGO

5. En el curso del ejercicio auditor se pudo constatar que en el archivo General del Departamento reposa un Plan de Mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación desde la vigencia 2019, y en cuyo matriz se encuentra detallada diecinueve hallazgos de los cuales ninguno presenta avance alguno, este hecho colisiona con las directivas plasmadas establecidos en el literal c del artículo 3° de la ordenanza 006 del 16 de agosto de 2013, el cual dice; “son funciones del comité del Consejo Departamental de Archivo, programar y coordinar acciones acordes con las políticas, planes y programas propuestos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacio Preciado, bajo la coordinación del Archivo General del Departamento, igualmente se debe decir que también infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Evaluación de Resultados, **Política:** Seguimiento y Evaluación Desempeño Institucional.

2.6 RECEPCIÓN: En cuanto a los canales de atención se debe mencionar que el ente territorial para la recepción de las PQRSD cuenta con la página web, el correo SAC, ventanilla única o Atención Personalizada, y correo certificado.

2.7 DISTRIBUCIÓN: Respecto a esta actividad se debe mencionar que el ente territorial cuenta con un Software denominado Digifile, el cual está programado de tal forma que, al dar clic en guardar, los documentos radicados se reflejan en la dependencia o Secretaría responsable en forma instantánea que por su competencia y funciones deben atender la petición. Igualmente, se notifica a través del correo institucional, se debe mencionar que existe una sincronización entre el correo electrónico y el Digifile.

2.8 CONSULTA: Los usuarios de la Gobernación de San Andrés Islas tienen la posibilidad de radicar sus consultas y peticiones, en el sitio web de la Gobernación, correo de SAC, y la ventanilla única o presencial.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 27 de 37	

2.9 ORGANIZACIÓN: En el curso del ejercicio auditor se pudo constatar que el proceso de Servicio al Ciudadano trabaja con dos indicadores, uno es *PQRSD Recibidas/PQRSD Respondidas*, el otro es *Ciudadanos Atendidos/Ciudadanos Satisfechos*, igualmente se detectó que para la vigencia 2021 y hasta junio de 2022 no se realizó transferencias documentales, sin embargo se debe mencionar que para la vigencia 2022 se elaboró el Plan Institucional de Transferencia el cual se encuentra en proceso de aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y desempeño.

3. VISITA AL ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO

El día 01 de noviembre del presente año, el equipo auditor realizó una visita o prueba de recorrido y verificación in situ al Archivo General del Departamento, donde se pudo constatar las siguientes situaciones que ameritan ser analizados y subsanados por los responsables del proceso:

HALLAZGO

- En el recorrido a las instalaciones del Archivo General del Departamento se evidenció que éste cuenta con un sistema de detección y extinción contra incendio, incluyendo detectores de humo, extintores multipropósitos y un sistema de apagado automático especial que no afecta los documentos, ni pone en riesgo la salud del personal en caso de activarse, no obstante, el encargado del archivo nos informó que el sistema se encuentra fuera de servicio por falta de mantenimiento, este hecho es considerado como un nivel de riesgo alto, igualmente durante la entrevista y el recorrido se detectó que el aire acondicionado del archivo central se encuentra fuera de servicio, generando una temperatura no adecuada para la conservación de los documentos y el desempeño laboral del personal de esta área, al igual que humedad en las instalaciones donde se encuentra ubicado el fondo acumulado de los documentos; lo anterior infringe las directrices detalladas en el numeral 2 del Acuerdo 08 de 2014 del Archivo General de la Nación, el cual reza *“Los edificios y locales destinados a albergar material de archivo, deben cumplir con las condiciones ambientales que incluyan el control, registro y análisis permanente de temperatura, humedad relativa, ventilación, contaminantes atmosféricos e iluminación, evitando fluctuaciones en las condiciones, que puedan causar alteraciones a los documentos y pongan en riesgo su preservación en el tiempo”*, igualmente riñe con las directrices establecidas en el literal c) numeral 7.1.4 denominado, **“Ambiente para la operación de los procesos”**, de la ISO 9001:2015, y dice; *“La organización debe determinar, proporcionar y*

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 28 de 37	

mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. c)Factores físicos; (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido), esta situación se presenta por desconocimiento o descuido en el desarrollo de las funciones asignadas y puede generar sanciones disciplinarias por parte de las entidades de control.

7. Al verificar las carpetas en el Archivo Central se observó que los expedientes se encuentran organizados, foliados y ubicados en los estantes de acuerdo con las normas archivísticas; sin embargo, a pesar de tener la hoja de control al inicio de cada carpeta, ésta no se encuentra debidamente diligenciada, hecho que va en contravía de los dictámenes establecidos en el Capítulo II, Parágrafo único del ARTICULO 12°. Del acuerdo 002 de 2014 del Archivo General de la Nación, el cual dispone: “La persona o dependencia responsable de gestionar el expediente durante su etapa de trámite, está obligada a elaborar la hoja de control por expediente, en la cual se consigne la información básica de cada tipo documental y antes del cierre realizar la respectiva foliación. Cuando se realice la transferencia primaria, los expedientes deben ir acompañados de la respectiva hoja de control al principio de estos”.

10.RECOMENDACIONES

- Impartir las instrucciones necesarias para que los servidores públicos y dependencias que por su competencia y funciones son responsables de responder los derechos de petición, establezcan controles necesarios (autocontrol) encaminados a cumplir con los términos establecidos en la Ley, por cuanto el incumplimiento de términos acarrea faltas disciplinarias.
- El Ente Territorial debe sensibilizar en la búsqueda de interiorización y compromiso en cuanto al trámite de las PQRSD, para que los funcionarios que por su competencia y funciones tengan relación directa con éstos asimilen y se apropien sobre la importancia de entregar una respuesta ágil y oportuna al ciudadano que lo solicite y al sistema Digifile.
- Implementar estrategias tendientes a lograr que los miembros del Consejo Departamental de Archivos se reúnan con la frecuencia establecida en el artículo quinto (5°) de la ordenanza 006 del 16 de agosto de 2013.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 29 de 37	

- Continuar con la implementación de todas las recomendaciones formuladas por el AGN (Archivo General de la Nación) en materia de Gestión Documental.
- Establecer las acciones pertinentes para el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación (AGN), Jorge Palaciospreciado, desde el 25 de septiembre de 2019.
- Se recomienda a todos los procesos, incluidos en el mapa de Procesos de la Gobernación de San Andrés, Isla, adelantar las acciones necesarias para llevar a cabo la transferencia de sus archivos, para contribuir a la descongestión y así dar cumplimiento al ciclo vital respectivo.
- Se recomienda fortalecer y capacitar al recurso humano del grupo de Archivos y Correspondencia en todos los temas relacionados con la Gestión Documental, pues debe existir una cultura archivística que apropie la normatividad en materia de gestión y política de archivos.

11. CONCLUSIONES:

Dentro del proceso de auditoria se pudo concluir, lo siguiente:

- ✓ La gestión documental involucra un conjunto de actividades administrativas y técnicas relativas a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, todo con la finalidad de facilitar su utilización y conservación, por lo que se hace necesario disponer de recursos humanos, técnicos, logísticos y tecnológicos para su organización, custodia, administración, conservación y consulta.
- ✓ El Grupo de Archivos, ha implementado actividades que contribuyen al adecuado mantenimiento documental dentro de ellas el uso de materiales adecuados, adopción de medidas en los edificios (medición de temperatura, limpieza, toma de muestras, etc.), almacenamiento, depósito y custodia.
- ✓ Durante el ejercicio auditor se pudo detectar que uno de los impedimentos para el logro de un adecuado desarrollo de las políticas relativas a la función archivística pública y de las políticas orientadas a la conservación y promoción del patrimonio documental Departamental, es la inasistencia de

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

los miembros del Consejo Departamental de Archivos a las reuniones convocadas por el Secretario Técnico del mencionado órgano.

12.RELACIÓN DE HALLAZGOS

- Durante el transcurso del ejercicio auditor se evidenció que los funcionarios y las dependencias que por su competencia y funciones tienen relación directa con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en algunos casos no han venido contestando oportunamente, y en la gran mayoría de los casos no responden las peticiones, este hecho colisiona con lo señalado en el artículo 6° del C.C.A, **(Código Contencioso Administrativo)**, incumpliendo de esta manera con los mandatos establecidos en el artículo 55 de la Ley 190/95; el cual reza; **“ Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general”**; también infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Información y comunicación, **Política:** Servicio al ciudadano; igualmente se debe mencionar que transgrede los mandatos detallados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, **el cual reza de la siguiente manera; “ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

 - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
 - Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Condición:	los funcionarios y las dependencias que por su competencia y funciones que tienen relación directa con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en algunos casos no han venido contestando oportunamente.
Criterio:	artículo 55 de la Ley 190/95, decreto 1499 de 2017, artículo 14 de la ley 1755 de 2015
Causa:	Desconocimiento o descuido en el desarrollo de las funciones asignadas.
Consecuencias:	Sanciones por parte de las entidades de control.

2. Durante el proceso auditor se evidenció que el ente territorial carece de una herramienta propia (documento en copia dura o digital) debidamente adoptado para consulta permanente de los funcionarios de la entidad en cuanto al trámite de los derechos de petición, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias en el cual se relata la importancia de este derecho fundamental, y se advierte, proporcionar respuestas rápidas y oportunas a los ciudadanos que lo soliciten; este hecho transgrede los mandatos detallados en el literal k del artículo 4 de la ley 87 de 1993, el cual establece que; “toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

K: Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad; igualmente se debe mencionar que infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Gestión del conocimiento y la innovación, **Política:** Gestión del conocimiento y la innovación.

Condición:	el ente territorial carece de una herramienta propia (documento en copia dura o digital) debidamente adoptado para consulta permanente de los funcionarios de la entidad en cuanto al trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el cual se relata la importancia de este derecho fundamental.
-------------------	---

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

Criterio:	Literal k del artículo 4 de la ley 87 de 1993,
Causa:	Desconocimiento o descuido en el desarrollo de las funciones asignadas.
Consecuencias:	Atención deficiente a los usuarios del ente territorial.

3. En el curso del ejercicio auditor se evidenció la ausencia de buzones de sugerencias, quejas y reclamos con los logotipos del ente territorial en lugares visibles; como son, las recepciones o entradas del Coral Palace, en los cuales los usuarios internos y/o externos podrán depositar cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia hecho que les permite tener algún control sobre la gestión del ente territorial, este acaecimiento colisiona con los dictámenes establecidos en el literal h del artículo 4° de la ley 87 de 1993, el cual dice, **Elementos para el Sistema de Control Interno**. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: “h. Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades; igualmente se debe mencionar que también infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Gestión con valores ara resultados, **Política:** Participación Ciudadana en Gestión Pública.

Condición:	ausencia de buzones de sugerencias, quejas y reclamos con los logotipos del ente territorial en lugares visibles;
Criterio:	literal h del artículo 4° de la ley 87 de 1993, y decreto 1499 de 2017.
Causa:	Desconocimiento o descuido en el desarrollo de las funciones asignadas.
Consecuencias:	Sanciones por parte de las entidades de control.

4. En el transcurso del ejercicio auditor se percata que los formatos de la Tabla de Retención Documental (TRD), así como, la Tabla de Valoración Documental (TVD), son de la versión 1, lo que indica que no ha habido actualizaciones de los mismos en los últimos años, este hecho infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Gestión del Conocimiento y la Innovación, **Política:** Gestión del Conocimiento y la innovación, esta situación se presenta por desconocimiento o descuido en el desarrollo de las funciones asignadas y puede generar No Conformidades en las auditorias de gestión de calidad.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

Condición:	Los formatos de la Tabla de Retención Documental (TRD), así como, la Tabla de Valoración Documental (TVD), son de la versión 1.
Criterio:	decreto 1499 de 2017, ISO 9001:2015
Causa:	Descuido en el desarrollo de las funciones asignadas.
Consecuencias:	Raíz de una No Conformidad, o una No Recertificación

5. En un recorrido a las instalaciones del Archivo General del Departamento se evidenció que el éste cuenta con un sistema de detección y extinción contra incendio, incluyendo detectores de humo, extintores multipropósitos y un sistema de apagado automático especial que no afecta los documentos, ni pone en riesgo la salud del personal en caso de activarse, no obstante, el encargado del archivo nos informó que el sistema se encuentra fuera de servicio por falta de mantenimiento, este hecho es considerado como un nivel de riesgo alto, igualmente durante la entrevista y el recorrido se detectó que el aire acondicionado del archivo central se encuentra fuera de servicio, generando una temperatura no adecuada para la conservación de los documentos y el desempeño laboral del personal de esta área, al igual que humedad en las instalaciones donde se encuentra ubicado el fondo acumulado de los documentos; lo anterior infringe las directrices detalladas en el numeral 2 del Acuerdo 08 de 2014 del Archivo General de la Nación, el cual reza *“Los edificios y locales destinados a albergar material de archivo, deben cumplir con las condiciones ambientales que incluyan el control, registro y análisis permanente de temperatura, humedad relativa, ventilación, contaminantes atmosféricos e iluminación, evitando fluctuaciones en las condiciones, que puedan causar alteraciones a los documentos y pongan en riesgo su preservación en el tiempo”, igualmente riñe con las directrices establecidas en el literal c) numeral 7.1.4 denominado, “Ambiente para la operación de los procesos”, de la ISO 9001:2015, y dice; “La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. c)Factores físicos; (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido), esta situación se presenta por desconocimiento o descuido en el*

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

desarrollo de las funciones asignadas y puede generar sanciones disciplinarias por parte de las entidades de control.

Condición:	El sistema de detección y extinción contra incendio, incluyendo detectores de humo, extintores multipropósitos y un sistema de apagado automático especial que no afecta los documentos se encuentra fuera de servicio por falta de mantenimiento.
Criterio:	numeral 2 del Acuerdo 08 de 2014 del Archivo General de la Nación, y <i>literal c) numeral 7.1.4 denominado, de la ISO 9001:2015</i>
Causa:	Descuido en el desarrollo de las funciones asignadas.
Consecuencias:	Sanciones por parte de las entidades de control.

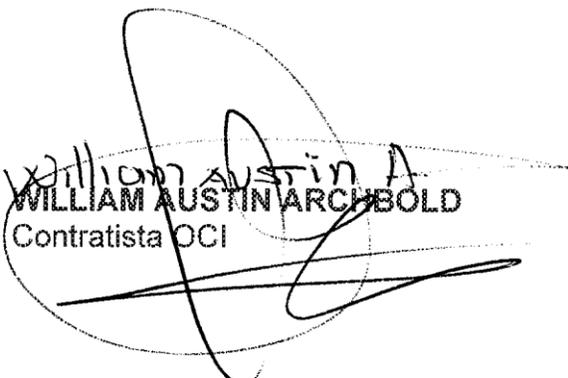
6. Al verificar las carpetas en el Archivo Central se observó que los expedientes se encuentran organizados, foliados y ubicados en los estantes de acuerdo con las normas archivísticas; sin embargo, a pesar de tener la hoja de control al inicio de cada carpeta, ésta no se encuentra debidamente diligenciada, hecho que va en contravía de los dictámenes establecidos en el Capítulo II, Parágrafo único del ARTICULO 12°. Del acuerdo 002 de 2014 del Archivo General de la Nación, el cual dice: “La persona o dependencia responsable de gestionar el expediente durante su etapa de trámite, está obligada a elaborar la hoja de control por expediente, en la cual se consigne la información básica de cada tipo documental y antes del cierre realizar la respectiva foliación. Cuando se realice la transferencia primaria, los expedientes deben ir acompañados de la respectiva hoja de control al inicio de estos”.

Condición:	Las hojas de control al inicio de cada carpeta, no se encuentran debidamente diligenciada.
Criterio:	Capítulo II, Parágrafo único del ARTICULO 12°. Del acuerdo 002 de 2014 del Archivo General de la Nación, <i>de la ISO 9001:2015</i>
Causa:	Descuido en el desarrollo de las funciones asignadas.
Consecuencias:	Sanciones por parte de las entidades de control.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	

7. En el curso del ejercicio auditor se pudo constatar que en el archivo General del Departamento reposa un Plan de Mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación desde la vigencia 2019, y en cuya matriz se encuentran detalladas diecinueve (19) hallazgos de los cuales ninguno presenta avance alguno, este hecho colisiona con las directivas plasmadas en el literal c del artículo 3° de la ordenanza 006 del 16 de agosto de 2013, el cual dice; “son funciones del comité del Consejo Departamental de Archivo, programar y coordinar acciones acordes con las políticas, planes y programas propuestos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacio Preciado, bajo la coordinación del Archivo General del Departamento, igualmente se debe señalar que también infringe el decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión; **Dimensión:** Evaluación de Resultados, **Política:** Seguimiento y Evaluación Desempeño Institucional.

Condición:	El Plan de Mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación desde la vigencia 2019, no presenta avance alguno.
Criterio:	Literal c del artículo 3° de la ordenanza 006 del 16 de agosto de 2013, <i>ISO 9001:2015</i> , el decreto 1499 de 2017.
Causa:	Descuido en el desarrollo de las funciones asignadas.
Consecuencias:	Sanciones por parte de las entidades de control.


WILLIAM AUSTIN ARCHBOLD
Contratista OCI


ANA MILENA HERRERA PAJARO
Profesional Universitario OCI

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 36 de 37	

ANEXOS



Foto No.1 Fondo acumulado



Foto No.2 Archivo Hospital Timothy Britton



Foto 3 y 4 Archivo Central

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 37 de 37	



Foto No.5 Modulo Archivo Central



Foto No.6 Sistema contra incendio